د. صفوت محمد العالم

آداب المراسم والبروتوكول وفنون الإتيكيت



آداب المراسم والبروتوكول وفنون الإتيكيت

دكتور
صفوت محمد العالم
كلية الإعلام ـ جامعة القاهرة
قسم العلاقات العامة والإعلان





رئيس مجلس الإدارة

سعيد عبده مصطفى

كتب ثقافية

تصميم الغلاف:

هاجر محمود

تم التنفيذ بمركز زايد للنشر الإليكترونى بدار المعارف - ١١١٩ كورنيش النيل - القاهرة - جمهورية مصر العربية

العالم، صفوت محمد.

آداب المراسم والبروتوكول وفنون الإتيكيت/ صفوت محمد العالم.

القاهرة: دار المعارف، 2016.

160 ص، 24 سم

تدمك 1 8327 02 977 978

1 – البروتوكول.

2 – المراسم الدبلوماسية.

3 – آداب السلوك.

(أ) العنوان.

تصنيف ديوى: 327.2

رقم الإيداع: 4712/ 2016

رقم أمر التشغيل: 75/ 2014/ 1

رقم الكونجرس: × – 840220 – 01 – 2

الناشر : دار المعارف - ١١١٩ كورنيش النيل - القاهرة ج. م. ع.

هاتف: ٢٥٧٧٧٠٧٧ – فاكس: ٢٥٧٤٤٩٩٩ E-mail: maaref@idsc.net.eg

مقدمة

يسـعدنى ويشـرفنى أن أقدم هذا الكتاب «آداب المراسم والبروتوكول وفنون الإتيكيت» للدارسين والممارسين فى مجالات العلاقات العامة والإعلام وتنظيم المؤتمرات وإعداد الندوات والمهرجانـات وهو الأمر الذى يسـهم فى تدعيـم الخبرات والمهـارات العلمية والتطبيقية للعاملين فى هذه المجالات.

ويأتـى صدور هـذا الكتاب بعد المشـاركة فى العديد مـن الـدورات التدريبية وتقديم الاستشـارات الفنيـة فى هـذا المجال التخصصى الحيوى فى العشـرات من المؤسسـات والوزارات والهيئات فى مصر والدول العربية لمدة تزيد على العشرين عاما.

ويتكون هذا الكتاب من بابين رئيسيين أولهما يتناول آداب المراسم والبروتوكول ويتكون من عـدة فصول مثل مفهوم المراسـم والبروتوكول وبروتوكول الأسـبقية وكيفية تحديدها، وأسبقية المجاملات، والأسبقية فى مقاعد الجلوس إلى المائدة، والتخطيط للولائم والحفلات، والأسبقية الخاصة بالإعلام.

أما الباب الثانى فيتضمن فنون الإتيكيت مثل آداب وفنون الحديث والاستماع، وآداب تقديـم الطعام، وآداب اسـتقبال الضيـوف ووداعهم، وقواعد الإتيكيـت فى الاجتماعات وغيرها من المهارات والخبرات التى تضفى على ممارس العلاقات العامة أبعادا جديدة تزيد من قدراته الإقناعية ومهاراته الشخصية مما يثمر عن النجاح فى ممارسته المهنية وعلاقاته بالجماهير النوعية المختلفة التى تحقق المصالح الإيجابية المشـتركة للشـركات والوزارات والهيئات التى يمارس فيها وظائف وأنشطة العلاقات العامة، ويساهم فى تدعيم وتحسين الصورة الذهنية لها.

ختامـا أتمنى أن يحقـق هذا الكتاب النفع والفائدة للدارسـين والممارسـين فى مجال العلاقات العامة والإعلام.

والله من وارء القصد

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

د. صفوت محمد العالم

نوفمبر ٢٠٠٨م

الباب الأول

آداب المراسم والبروتوكول

الفصل الأول

مفهوم المراسم والبروتوكول والإتيكيت

يمكن تعريف المراسم بأنها مجموعة الإجراءات وقواعد السلوك المتبعة فى المناسبات الرسمية التى تجمع فئات من الشخصيات ذات صفات خاصة معترف بها من سلطة رسمية. وهو الأمر الذى أعطى لها مكانة خاصة وحقوقا اعتبارية، وذلك وفقا لما جرى عليه العرف الدولى واستنادا إلى القواعد التى تقرر اتباعها كل دولة وفقا لتقاليدها الخاصة وأنظمتها التى تختلف من دولة إلى دولة أخرى.

ويلتزم الرسميون والدبلوماسيون بمراعاة تقاليد ومراسم دولة المقر فى حالة وجودهم فى إحدى مناسباتها الرسمية، أما فى المناسبات الخاصة بإحدى الهيئات الدبلوماسية كان من حقها أن تتبع فى المقار الخاصة بها المراسم المعمول بها فى الدولة.

وتعد القواعد والآداب الخاصة بالمراسم الدبلوماسية أهم ما يهتم الدبلوماسى بدراسته والحرص على ممارسته بكل دقة فى جميع البيئات الرسمية المختلفة حفاظا على مركزه الأدبى وسمعة وصورة الدولة التى يمثلها.

وتعتبر المراسم هى دستور التعامل وفق التعايش باعتبارها قواعد دولية وآداب وقواعد تنظم المناسبات والمؤتمرات والاحتفالات ذات الطابع الرسمى أو الوطنى بالنسبة للملوك ورؤساء الدول والجمهوريات، والدبلوماسيين بالنسبة لأعضاء السلوك الدبلوماسى والمنظمات والهيئات الدولية كالأمم المتحدة والمنظمات التابعة لها. وتمارس أيضا هذه القواعد والآداب المراسمية فى المناسبات ذات الطابع الاجتماعى بالنسبة للمؤسسات والجمعيات والأفراد.

وقد تم تقنين معظم القواعد والآداب الخاصة بالمراسم والبروتوكول وأصبحت تلك القواعد الوسيلة الأساسية المتفق عليها لتسهيل ممارسة العمل الدبلوماسى والرسمى مما ساعد فى تقنين العلاقات الدبلوماسية الناجمة واستقرار المجتمع الدولى، ثم انعكس هذا على الأنشطة الرسمية والاجتماعية غير الدبلوماسية.

ويلاحظ أن قواعد المراسم وآداب البروتوكول لها طبيعة إلزامية وحتمية، بل ذات حساسية مفرطة فى العلاقات بين الدول ويجب أن يراعى فى تطبيقها منتهى الدقة

والالتــزام والحــذر، ومن ناحية أخرى ليــس لهذه القواعــد والآداب أى صفة إلزامية فى المناســبات العادية غير الرسمية إلا أن بعض هذه القواعد من الضرورى أن يتم الالتزام بها وفقا لما تقتضيه الظروف والعادات المرعية وخاصة المتعلقة بأصول الاحتفاء بالآخرين وفنون المجاملات المختلفة لتكريم الضيوف والشخصيات الرسمية.

ومن ناحية أخرى هناك ثلاثة مصطلحات متداخلة تتردد على ألسنة الأفراد باستخدامات تكاد تكون متشــابهة ألا وهى البروتوكول Protocol، والإتيكيت Etiquette، والمجاملة Courtesty.

فالبروتوكــول يمثل القواعد العامة المتعارف عليها فــى المعاملات الرسمية مثل قواعد الأســبقية فى الحفلات والمؤتمرات العامــة والقواعد الخاصة بالزيارات والمقابلات أى إن البروتوكــول يتناول ســلوك وتعامل الأفــراد مع بعضهم بعضا فى إطــار تفاعلى، كما أن البروتوكــول أيضا هو قواعد المعامــلات بين الأفراد بهدف وضــع القواعد والآداب التى ينبغــى أن يلتزم بها الفرد والجماعة بهدف تجنب الاختلاف فى المناســبات والزيارات والمقابلات المختلفة.

ويكتســب الفرد قواعد البروتوكول والإتيكيت من خلال عمليات التنشــئة الاجتماعية والأســرية والتعلم فى المدارس والجامعات والتعليم الذاتى والممارســة الحياتية التى تساعد فى تطبيق ما تعلمه الفرد من خبرات ومهارات التعامل وتجنب الأخطاء التى قد تقع أثناء المواقف المختلفة.

ويلاحــظ أن مصطلح «البروتوكول» مأخوذ من اللغــة اليونانية، ويعنى الصفحة الأولى الملصوقة فى دفتر أو سجل، ومجازيا يعنى السجل أو الدفتر نفسه، وبالتعميم ما يحتويه الســجل حتى أصبح يعرف البروتوكول فى العصور الوســطى بأنه كتاب «صياغات» يدل علــى طرق الكتابــة المختلفة لمخاطبة مختلف الشــخصيات حســب مكانتهم وأوضاعهم الرسمية والاجتماعية.

فالبروتوكول يبدأ عند مستوى معين فى التعامل؛ ولذا ارتبطت قواعد البروتوكول ببلاط الملــوك والأمراء، فالبلاط الملكى هو المكان الطبيعى لمراعاة قواعد وآداب البروتوكول والذى يتركز حول الملك أو الأمير كشــخص قائد تنبثق منه الســلوكيات الطيبة والآداب المرعية الرفيعة وتنتشــر فى كل دوائر الحكم. فالملكية فى بريطانيا كانت دائما وعبر العصور من

أكثر المهتمين بالقواعد، وتعد فترة العصور الوسطى هى الفترة الزاهرة للبروتوكول الغربى؛ إذ كان النظام الإقطاعى فى فرنسا حريصا على مراعاة هذه القواعد والآداب، وقد تأثرت قواعد السلوك فى البلاد البريطانية فى القرن السادس عشر بنشر العديد من المؤلفات الإيطالية سميت «كتب المجاملة» Courtesy books وأشهرها يحمل book of courtesy. ومن ثم انتقلت إلى الولايات المتحدة الأمريكية حيث أنشأت السيدة «إليازار مودى» مدرسة السلوك الحميد School of good Manness عام ١٧١٥م وقد تطورت القواعد الخاصة بالبروتوكول وكان علية القوم والطبقات الراقية يراعونها بدقة ويستبعدون من لا يلم بها أو يراعيها من مجالسهم الخاصة. وفى منتصف القرن العشرين برز فى أمريكا مؤلفتان هما «إميلى بوست» و«إيمى فلثدربلث » اللتان حرصتا على نشر وتقديم «كتاب السلوك الحسن» وقامت السيدة «إليونور رزفيلت » عام ١٩٦٢م بنشر كتاب «القطرة السليمة Book of Common Sense».

أما الإتيكيت فيعرف بأنه ممارسة السلوك المتميز والكامل دون أن يظهر على الشخص التكلف والجمود وفى الوقت نفسه يجعل الآخرين يشعرون أنهم ذوو سلوك مهذب وراق.

ولا شك أن قواعد الإتيكيت قد طرأ عليها الكثير من التغير والاختلاف مع تطور الأحداث وتغيرها واتساع دائرة الاتصالات بين الناس بعضهم بعضا مما تسبب فى التخلى عن بعض قواعد الإتيكيت واتباع وإضافة قواعد جديدة مع مضى الزمن حتى ليقال إنه عصر «الإتيكيت والسلوكيات». ويلاحظ أن الإتيكيت هو القواعد المكتوبة وهى أقرب إلى حسن الأفراد بمعنى أن يتصرف الفرد فى المواقف بإحساس معين يجعل تصرفه مقبولا، والإتيكيت هو آداب السلوك.

ومن المناسب والمفيد أن نشير إلى أن أصل تعبير إتيكيت Etiquette يرجع إلى اللفظ الفرنسى الذى يعنى فى الأصل البطاقة التى تلصق على طرد أو زجاجة لتوضح محتوياتها. ثم استعملت للدلالة على البطاقات التى كانت توزع على المدعوين فى القصور الملكية للالتزام بالتعليمات الموضحة بها فى حضور الملك والأمراء والوزراء.

وانتقل التعبير للغة الإنجليزية ليعنى مجموعة الآداب والسلوكيات الاجتماعية، بينما نجد أن الفرنسيين قد أطلقوا على آداب السلوك تعبير Savir viwse أى آداب المعيشة.

فى حين أن «المجاملة» هى سلوك الإنسان نحو الآخر كفرد مما يقربه منه Courtesy is an action of a person towards another person، فالمجاملة هى

تصرفات وسلوك غير مكتوب يأتيه الإنسان بهدف إدخال السرور والسعادة على قلب الغير ويجعله يشعر بالسرور والرضا.

ويطلـق البعض على المجاملة تعبير الكياسـة أى إنه مجمـوع واجباتنا نحو الآخرين، فالمؤمن «كيس فطن» والكياسة هى التهذيب، فالإنسان الطيب لا يمكن أن يكون غير مهذب لأن طبيعته تحمله على التفكير فى الآخرين.

ويلاحظ أن قواعد البروتوكول والإتيكيت قد اتجهت فى السنوات الأخيرة نحو التبسيط حيـث يتم مراجعـة القواعد البروتوكولية من حين لآخر خاصة بشـأن الاسـتقبالات فى المطارات لرؤساء الدول وكبار الشخصيات، والمآدب والحفلات الرسمية وذلك بهدف تقليل وتبسيط الإجراءات وتوفير الوقت للقادة وكبار الشخصيات وإظهار الاحترام والتقدير اللازم فى استضافة العامة والسياسيين واستقبالهم فى زياراتهم الرسمية للدول الأخرى.

■■■

الفصل الثانى

بروتوكول الأسبقية

الأسبقية وكيفية تحديدها

الأسبقية:

تحتل الأسبقية منزلة مهمة جدا فى مادة الإتيكيت لأن كل دولة أو رئيس دولة، بل كل فرد، يعتز بنفسه، ولا يقبل ما يمس منزلته واعتباره، ولذلك فإن الأسبقية موضوع شائك ومسئولية دقيقة تقع على عاتق من يوكل إليه أمر ترتيب وتنظيم الحفلات والدعوات.

وبرغم أن هناك قواعد عامة متعارف عليها، فإن القواعد المحلية لها أثرها ويجب احترامها فى موطنها، لذلك فإن من حق كل دولة أن تحدد ما يناسبها فى نظام الأسبقية، وعلى المقيمين فيها بما فيهم الدبلوماسيون الأجانب أن يحترموا هذا النظام المحلى مادامت القاعدة الموضوعة تطبق عليهم جميعا، وعلى مختلف الطوائف والفئات و الأفراد، ومع ذلك فلا يكاد يوجد نظام أسبقية محلى دون أن يشار إلى بعض جوانبه بالنقد، ولذلك تميل معظم الدول إلى عدم نشر أنظمة أسبقيتها حتى لا تفسح المجال للانتقاد والشكوى.

أولا: الأسبقية بين الدول:

يمكن تحديد الأسبقية بين الدول المستقلة بعدة طرق، ولكل منها مزاياه وعيوبه لأن الدول برغم تفاوت حجمها وقوتها وثرواتها، تعتبر متساوية فى السيادة والكرامة الوطنية وأهم هذه الطرق هى:

(أ) طريقة التناوب:

إذا اجتمع مندوبو عدة دول فى مؤتمر أو للتوقيع على اتفاقية دولية تعطى الأولوية لكل منها فى مرة من المرات، أو فى نسخة الاتفاقية التى تخصها يكون مكانها الأول، أو عندما يوقع مندوبها ويذكر اسمها قبل غيرها.

(ب) طريقة القرعة:

أى يحدد الترتيب والأولوية بطريقة القرعة.

(جـ) طريقة الحروف الأبجدية:

وبموجبها يكون ترتيب الدول وفقا للحرف الأول من اسمها وذلك باللغة الإنجليزية أو الفرنسية أو غير ذلك وفقا للغة الأولى التى تستخدم فى تلك المناسبة.

هـذه الطـريقة هى التى تستخدم الآن وهى تتبع فى الأمـم المتحـدة وفقا للغة الإنجليزية، وفى الجامعة العربية وفقـا للغة العربية.

يلاحظ فى المؤتمرات أن رئاسة المؤتمر تترك مجاملة وبالإجماع للدولة المضيفة، أى التى ينعقـد المؤتمـر فى أرضها وفى هذه الحالة يتولى رئيس وفدها رئاســة المؤتمر فى حين يقوم زميله التالى له فى عضوية الوفد برئاسة وفد بلاده.

من الإنصـاف القـول إن موضـوع الأســبقية مازال يعتبر موضوعا شــائكا ودقيقا للغاية، للاعتبارات الكثيرة التى ترافق أحيانا الصفات الشـخصـية أو طبيعة المناسبات، مما يلقى عـلـى عـاتق المشــرفين على شؤون مراسـم الدولـة مهمة حساسة للغاية تقضى بوزن الأمور حق وزنها وإعطاء كل ذى حـق حقـه دون زيادة أو نقصان، والمحافظة على كرامة الجميع دون الإساءة إلى أحـد.

الأسبقية بين الملوك ورؤساء الدول:

لم يعد للملوك ورؤســاء الدول المســتقلة ذات الســيادة أى امتياز فيما بينـهـم، وأصبح الجميـع متساوين فى المركز من وجـهـة نظر المـراسـم والقـانـون الـدولى، بصرف النـظـر عمـا يحـمـلون من ألقاب.

ولا توجـد اتفـاقية أو قاعـدة حتمية تحدد نظاما معينا للأســبـقـيـة فى حـالـة اجتماع بعضهم فى مكان واحد. فإذا اجتمع اثنان منهم، أعـطـى الرئيس المضيف الأسبقية للرئيس الضيــف، وفقــا لتقاليد الضيـافـة. أما إذا اجتمع أكثر مــن اثنين، فقد جرى العرف على استطلاع الآراء فى اجتماع تحضيرى لتقرير الأسبقية وفقا لإحدى القواعد الآتيـة:

١ - تاريخ التاج (أقدمية العرش).

٢ - تاريخ تولى الحكم.

٣ - الترتيب الأبجدى لأسماء الدول.

٤ – التناوب بحيث يتقدم كل منهم على زملائه فى الاجتماعات الدورية.
٥ – الاتفـاق على عدم وجود أسبقية بينهم وأن أوضاعهـم متساوية.
٦ – أسبقية الأعمار.

أسبقية وزراء الدولة:

تحــدد أســبقية وزراء الدولة وفقا للترتيــب الوارد فى قرار التعيــين الصادر عن رئيس الدولة.

أسبقية السفراء:

تحدد أسـبقـيـة السـفـراء بالاستناد إلى تاريخ تقديم كتب اعتمادهم. وإذا تساوى بعضهم فــى هــذا التاريخ، ينظر إلى الســاعة التى قدم فيها كل منهم كتــاب اعتماده. ويحتفظون بأســبقيتهم إذا اقتضــت الضــرورة تقـديم كتــب اعتماد جديدة بســبب تتويج ملك جديد أو تغيير نظام الحكــم. أما انتخاب رئيس جمهورية جديد، فلا يقتضى تقديم كتب اعتماد جديدة. ويعتبر السلك الدبلوماسى فى الحفلات العامة وحدة لا تتجـزأ.

أسبقية القائمين بالأعمال الأصليين:

تثبت أقدمية القائم بالأعمال من تاريخ إشعار وزير الخارجية بخطاب مصحوب بكتاب اعتماده.

أسبقية القائمين بالأعمال بالنيابة:

تحدد أســبقية القائم بالأعمال بالنيابة طبقا لتاريخ إبلاغ وزارة خارجية الدولة المضيفة بقيامه بالأعمال بالنيابة، بصرف النظر عن درجته الأصلية على القائمة الدبلوماسية، وعلى ذلــك فقد يجىء ســكرتير أول أو ثــان أو ثالث قائما بالأعمــال بالنيابة، قبل وزير مفوض مستشــار أو مستشــار قائم بالأعمال بالنيابة، ويأخذ مكانه طبقا لهذه الأســبقية فى كافة الحفلات والمناسبات الرسمية هو وقرينته إن وجدت.

الأسبقية بين رؤساء البعثات القنصلية:

تنقسـم درجـات رؤسـاء البعثـات القنصـلية إلى الدرجـات الآتيـة:
قنـصـل عام – قنصل – نائب قنـصـل – وكيـل قنصـلـى.

- تحدد أسبقية رؤساء البعثات القنصلية في كل درجة تبعا لتاريخ منحهم الإجازة القنصلية، ويعتبر القنصل العام الذى يحمل أقدم إجازة قنصلية عميدا للسلك القنصلى.
- فى حالة السماح لرئيس بعثة قنصلية بممارسة أعماله بصفة مؤقتة قبل حصوله على الإجازة القنصلية، فالأسبقية تحدد طبقا للتاريخ الذى سمح له فيه بممارسة أعماله، وتبقى هذه الأسبقية له بعد منحه الإجازة القنصلية.
- إذا منح اثنان أو أكثر من رؤساء البعثات القنصلية الإجازة القنصلية أو السماح المؤقت فى التاريخ نفسه، فإن ترتيب أسبقيتهم يحدد تبعا للتواريخ التى قدمت فيها براءاتهم أو السند المماثل.
- ترتيب رؤساء البعثات القنصلية بالنيابة يجىء بعد جميع رؤساء البعثات القنصلية، وفيما بينهم يرتبون وفقا للتواريخ التى تسلموا فيها أعمالهم كرؤساء بعثات بالنيابة.
- يجىء ترتيب رؤساء البعثات القنصلية الفخريين بعد رؤساء البعثات القنصلية العاملين فى كل درجة وبمثل النظام والقواعد المبينة فى الفقرات السابقة.

ويعتبر السلك القنصلى فى الحفلات العامة وحدة كاملة لا يجوز تجزئتها.

أسبقية الزوجات:

تتمتع الزوجات بالأسبقية المحددة لأزواجهن، مع مراعاة القاعدة العامة المتبعة فى المآدب والتى تقضى بتقديم السيدات على الرجال عن طريق اتباع أسلوب التداخل.

أسبقية المجاملات:

يجوز منح بعض الشخصيات التى تتمتع بمكانة علمية أو اجتماعية مرموقة أسبقية خاصة متداخلة مع أسبقية الشخصيات الرسمية. ويجوز فى الحفلات الخاصة أن يؤخذ بعين الاعتبار إلى جانب الأسبقية الرسمية عوامل السن أو القرابة أو المراكز السابقة مع وجوب مراعاة الطابع الخاص بكل حفلة.

الأسبقية فى الحفلات الخطابية:

القاعدة فى الحفلات الخطابية أن تكون أكبر شخصية آخر من يتكلم، ولا يجوز الكلام بعدها.

الأسبقية فى اجتماعات مجلس الجامعة العربية:

تحدد أسبقية المندوبون وفقا للترتيب الألفبائى باللغة العربية للدول الأعضاء.

الأسبقية فى اجتماعات أجهزة الأمم المتحدة:

تحدد أسبقية المندوبين فى هذه الاجتماعات وفقا للترتيب الأبجدى لأسماء الدول الأعضاء باللغة الإنجليزية. أما فى اجتماعات الجمعية العامة فتحتل المقعد الأول الدولة التى يظهر اسمها فى القرعة التى تجرى لهذه الغاية فى ابتداء كل دورة ثم تليها بقية الدول التى تتبعها بالترتيب السالف الذكر.

الأسبقية فى المؤتمرات:

فى المؤتمرات العادية تمنح الرئاسة والسكرتارية العامة، من قبيل المجاملة إلى الدولة التى يعقد المؤتمر على أراضيها، أو الدولة صاحبة الفكرة فى عقد المؤتمر، أو الدولة التى وجهت الدعوة.

أما فى المؤتمرات التى تعقد بين خصوم أنداد، فلا توجد رئاسة أو سكرتارية عامة، وإنما يرتب كل فريق رئاسته وسكرتاريته الخاصة. وهناك مظاهر غاية فى الحساسية تأخذ طابع الأسبقية فى هذه المؤتمرات، لابد من الاتفاق عليها قبل الدخول فى المفاوضات لكى لا يكون لأحد الأطراف أى امتياز فى المركز أو الاعتبار. وفيما يلى أهم هذه المظاهر:

أولا: مستوى التمثيل: يراعى أن تكون درجة رؤساء الوفود واحدة، ومراكز الأعضاء متساوية، فقد يمتنع أحد الوفود عن حضور المؤتمر إذا كان الوفد الآخر أقل أو أعلى منه فى المستوى.

ثانيا: مقر الاجتماعات: تعطى أهمية خاصة للطرف الذى تجتمع فى مقره الأطراف الأخرى، فإذا كان هذا الأمر محل خلاف، فإن الاجتماعات يمكن أن تعقد بالتناوب لدى كل من الأطراف مرة، أو يتفق على عقدها فى مقر محايد.

ثالثا: شكل المائدة: إذا كان شكل المائدة يعطى مركزا ممتازا لجلوس أحد الأطراف، فإن المادة المستديرة الشكل تتساوى حولها الأماكن، إذ ليس للدائرة بداية ولا نهاية تميز فريقا على فريق آخر. أما إذا كان شكل المائدة غير مستدير فإن مكان الشرف يكون فى الجانب الأقرب إلى باب الوصول. وأما إذا كان المؤتمر قائما بين وفدى دولة منتصرة ودولة منهزمة، فإن الأسبقية المطلقة تستأثر بها الدولة المنتصرة.

الأسبقية فى ركوب الطائرات والسيارات:

عند ركوب الطائرة تصعد الشخصية الأعلى مركزا بعد المرافقين لها، ولكنها عند النزول من الطائرة تخرج قبلهم.

وعند ركوب السيارة يصعد الشخص الأول من الباب الأيمن، ويصعد الثانى من الباب الأيسر، إلا إذا كان المرافق هو المضيف فإنه يصعد قبل الضيف حتى لا يمر من أمامه، حيث إن مقعد الشرف هو اليمين من «الديوان» الخلفى، ثم المقعد الذى فى جهة اليسار، ولا يستخدم مقعد الوسط فى المناسبات الرسمية إلا عند الضرورة القصوى. أما المقعد الذى بجانب السائق فيخصص فى الغالب لغير الضيوف، إلا إذا كان المضيف هو الذى يقود السيارة فإن مقعد الشرف يكون إلى جانبه.

وإذا كانت هناك سيارات أخرى مرافقة، فإن سيارة الأعلى مركزا تتقدم سيارة من يليه فى المركز.

أسبقية المناسبات:

(أ) فى الحفلات الخطابية:

صاحب الأسبقية الأولى يكون آخر من يلقى خطاب.

(ب) فى مقاعد السيارات:

مقعد الأسبقية الأولى عادة يكون فى المقعد الخلفى وبعكس ناحية السائق أى إنه فى الدول التى تتبع قاعدة المرور على يمين الشارع يكون مقعد الأسبقية على اليمين والعكس صحيح. والمقعد أو المكان الأول يعطى للضيف أو لصاحب المقام الأعلى أما المكان الثانى فى الأسبقية، فيكون على الناحية الأخرى من المقاعد الخلفية، أى يكون خلف سائق السيارة عادة.

والمكان الثالث فى ترتيب الأسبقية يكون فى منتصف المقعد الخلفى وعند النزول ينزل كل راكب من الباب القريب منه ويبدأ فى النزول أولا صاحب الأسبقية الأولى والجالس فى الوسط ينزل من ناحية صاحب الأسبقية الثانى.

فإن كان صاحب السيارة أو الداعى هو الذى يقود السيارة بنفسه فإن المقعد المجاور له يصبح مكان الأسبقية الأولى.

(جـ) فى السير:

فى حالة السير أو الدخول أو الخروج أو الصعود أو النزول يتقدم دائما صاحب الأسبقية الأولى بأول مبادرة والقاعدة الأصلية أن يكون إلى جهة اليمين ولكن قد تستدعى الظروف تغيير الوضع. فإن كان السير يحدث فى مناسبة موكب رسمى. فإن طريق المسيرة يترك خاليا من الجمهور أو المدعوين ويفرش عادة بسجاد.

عند تحرك الموكب لا يشترك فى المقدمة من الموكب أكثر من خمسة أشخاص فى الصف الواحد، ويحتل صاحب الأسبقية الأولى المنتصف.

ويكون الثانى عن يمينه والثالث عن يساره والرابع فى أقصى اليمين والخامس فى أقصى اليسار فإن كان الصف مكونا من أربعة أشخاص فقط احتل الأول فى الأسبقية الناحية اليمنى ويكون الثانى عن يساره ثم الثالث والرابع.

(د) فى الحفلات التى يحضرها رئيس الدولة أو نائبه:

يبدأ الحفل بعد وصول الرئيس أو نائبه، ولا يسمح لأحد بعد ذلك بالدخول كما أن الرئيس أو نائبه أو الخارجين بعد انتهاء الحفل وفى الولائم يتصدر ما لم يكن الداعى رئيسا لدولة أخرى؛ إذ يجلس الرئيس الضيف على يمين الرئيس الداعى ويعتبران فى مكان واحد.

الرئيس الداعى يصل إلى الحفل أولا لاستقبال الرئيس أو الرؤساء الآخرين المدعوين أما بقية المدعوين فيحضرون لمكان الحفل مبكرا قبل الرئيس الداعى وينصرفون بعده، بعكس الرؤساء الضيوف الذين ينصرفون قبل الرئيس الداعى.

(هـ) فى الحفلات والمآدب الأخرى:

يحتل الداعى عادة مقعد الصدارة ويوزع جلوس المدعوين على المائدة عن يمينه وعن يساره وإذا تواجد بين المدعوين رئيس الداعى فى العمل، يجوز للداعى أن يتنازل عن مكانه بالمائدة له ويحتل هو مكانا يتفق مع أسبقيته العادية.

ويراعى عدم الانصراف من الحفل قبل انصراف ضيف الشرف أو الضيف المرموق فى الحفل من حيث مقامه ومنزلته وسنه.

سابعا: أسبقية المجالات:

بعض الشخصيات تحتل منزلة كبيرة فى المجتمع بسبب مكانتها العلمية أو الفنية أو الاجتماعية حتى لو لم تكن تشغل وظائف حكومية أو غير حكومية معينة ولذلك يجوز منحهم أولوية خاصة متداخلة فى أسبقية الشخصيات الرسمية.

قائمة ترتيب الأسبقية هى التى يجب مراعاتها ولكن يجوز على سبيل المجاملة إجراء بعض الاستثناءات فى تطبيقها بشرط عدم المساس بكرامة الغير وذلك تفاديا لجلوس أفراد المدعوين متجاورين إذا كانت العلاقة بينهم سيئة أو مراعاة لعوامل السن أو درجة القرابة وفقا لمقتضيات الحفلة.

نظام الأسبقية:

تحدد كل دولة جداول بأنواع الأسبقيات، يراعى فيها القواعد العامة فهناك جدولا للأسبقية الفردية بين أصحاب المناصب والمراكز عند حضورهم المناسبات والمآدب الرسمية، كما يوجد جدول لأسبقية الهيئات وإذا انتمى شخص لأكثر من فئة واحدة تكون أسبقيته فى الفئة العليا.

١ - جدول الأسبقية الفردية العامة:

تبدأ عادة بنواب رؤساء الدولة أو أولياء العهد أو رؤساء النظام السياسى والحكم ثم رئيس الوزراء ورئيس الهيئة التشريعية والوزراء ومن فى درجاتهم وكبار موظفى رئاسة الدولة ثم نواب الوزراء ومن فى درجاتهم مثل المحافظين ورؤساء المؤسسات العامة والأجهزة المركزية وأصحاب رتبة الفريق ثم سفراء الوطن ورئيس هيئة أركان الحرب وكبير الياوران والوزراء المفوضين للوطن ورؤساء محاكم الاستئناف وإدارة قضايا الدولة ووكلاء الوزارات ووكالات الهيئات التشريعية ومديرى الجامعات ولواءات القوات المسلحة والشرطة ومستشارى محكمة النقض وأعضاء الهيئات التشريعية... إلخ.

٢ - جدول الأسبقية الفردية فى حفلة رسمية مصرية يحضرها دبلوماسيون أجانب:

وهذه تختلف فى أسبقية الترتيب فيما إذا حضرها رئيس الدولة أو لم يحضرها، فإذا حضرها يتقدم ترتيب السفراء الأجانب بحيث يأتون فى بعض البلاد مباشرة بعد رئيس الدولة أو بعد نوابه وفى دولة أخرى بعد رئيس الهيئة التشريعية.

وإذا لم يحضر رئيس الدولة يتأخر ترتيبهم قليلا بحيث يأتون بعد وزير الخارجية ويحدث الشىء نفسه نسبيا فيما يتعلق بالدبلوماسيين الأجانب الأقل من سفير.

٣ - جدول أسبقية فردية فى حفلة رسمية تقيمها جهة أجنبية ويشترك فيها الدبلوماسيون الأجانب مع مدعوين من الرسميين الوطنيين:

يكون ترتيب السفراء الأجانب بعد وزير الخارجية ثم بقية الوزراء ثم الوزراء المفوضين الأجانب ثم بقية قائمة الأسبقية.

٤ – جدول خاص بالأسبقية بين الهيئات فى الحفلات الرسمية:

أعضاء الأسرة الحاكمة أو هيئة رئاسة الدولة أو هيئة قيادة الحزب الحاكم ثم هيئة الوزراء ثم حاملو أرفع أوسمة الدولة ثم الهيئات التشريعية ثم رجال الدين فى الدول الدينية ثم رجال القضاء ثم رجال السلك السياسى الوطنى ثم وكلاء الوزراء ثم رجال الجيش ثم رجال الجامعات ثم كبار الموظفين ثم رؤساء نقابات المهن ثم مديرى البنوك والشركات الكبرى ثم الغرف التجارية ثم الأعيان.

ثانيا: الأسبقية فى الأمم المتحدة:

١ – سكرتير الأمم المتحدة يسبق رؤساء الوفود حتى لو كانوا رؤساء وزارات فى دولهم وكذلك يسبق سفراء الدول فى أمريكا وعند زيارته لبعض الدول يعامل كما لو كان رئيس دولة أو رئيس حكومة ويكون فى ضيافة الدولة التى يزورها ويتبادل الزيارات مع رئيسها.

٢ – كبار موظفى السكرتارية العامة والوكالات يسبقون قرنائهم فى مختلف الدول ويعتبر نواب السكرتير العام فى درجة سفير ومدير الإدارة فى درجة وزير مفوض.

رئيس الجمعية يسبق السكرتير العام الذى يليه ثم رئيس وفد أى دولة إذا كان رئيس وزرائها، ثم نواب رئيس الجمعية العامة إذا كانوا وزراء للخارجية، ثم رؤساء مجالس الأمن والاقتصادى والاجتماعى والوصاية، ثم رئيس محكمة العدل الدولية، ثم رؤساء الوفود إن كانوا وزراء للخارجية، ثم رؤساء الوفود إن كانوا سفراء، ثم رؤساء اللجان الكبرى للجمعية العامة، ثم رؤساء الوفود غير الدائمين من درجة سفير، ثم رؤساء الوفود الدائمة من هو بدرجة سفير، ثم نواب السكرتير العام، ثم رؤساء الوفود من كل من هو درجة سفير، ثم رؤساء اللجان الأصغر للجمعية العامة، ثم أعضاء تلك اللجان، ثم أعضاء الوفود من درجة وزير مفوض، ثم بقية الأعضاء.

ترتيب أعضاء السفارة من دبلوماسيين وفنيين على القائمة الدبلوماسية:

١ – السفير.

٢ – الوزير المفوض المستشار.

٣ – الملحق العسكرى إن كان فى رتبة «لواء».

٤ – المستشارون الدبلوماسيون.

٥ – رؤساء المكاتب الفنية بدرجة وزير مفوض.
٦ – الملحقون العسكريون إن كانوا برتبة عميد أو عقيد.
٧ – رؤساء المكاتب الفنية من درجة مستشار.
٨ – الملحقون العسكريون من درجة مقدم ومساعدوهم.
٩ – السكرتيرون الأول الدبلوماسيون.
١٠ – السكرتيرون الفنيون إن كانت درجاتهم تعادل درجة السكرتير الأول.
١١ – السكرتيرون الثوانى الدبلوماسيون.
١٢ – السكرتيرون الفنيون إن كانت درجاتهم تعادل درجة السكرتير الثانى.
١٣ – السكرتيرون الثوالث الدبلوماسيون.
١٤ – السكرتيرون الثوالث الفنيون.
١٥ – الملحقون الدبلوماسيون.
١٦– الملحقون الفنيون.

■■■

الفصل الثالث

المجاملات

المراسم الخاصة بتبادل التهانى والتعازى والمواساة بين رؤساء الدول:

يتبادل رؤساء الدول التهانى والتعازى والمواساة برقيا أو كتابة فى المناسبات العديدة فهم يبادرون إلى التهنئة فى ذكرى ارتقاء العرش، فى انتخابات الرئاسة وإعادة الانتخاب لولاية أخرى، فى عيد الميلاد، فى عيد الدولة القومى، فى الأعياد الدينية كأعياد رأس السنة الهجرية وعيد الفطر وعيد الأضحى وفى أعياد الميلاد (العام الميلادى الجديد)، وفى النجاة من حادث خطير... إلخ.

كما تقدم التعزية عند وفاة رئيس الدولة أو أحد أفراد أسرته إذا كانت للدولة صلة خاصة بالدولة التى فقدت رئيسها.

كما يقومون بواجب المواساة إذا حلت ببلاد أحدهم نكبة من نكبات الطبيعة أو حادث مروع.

ولما كانت مناسبات التهنئة التى أشرنا إليها عديدة على مدار السنة ومعظمها معلوم تاريخها. فيجب أن يكون بمكتب كبير الأمناء سجلات بأسماء رؤساء الدول والألقاب ونماذج من صيغ التحرير، وسجلات لضبط تواريخ المناسبات، خاصة قوائم الأعياد القومية للدول المختلفة نظرا لأهمية المناسبة، مع ملاحظة أن التواريخ الواردة بهذه القوائم ليست ثابتة فقد تتغير نتيجة الأحداث السياسية أو تغير رؤساء الدول أنفسهم، لذلك يجب تتبع كل تغيير يحدث فى هذا الخصوص وإجراء كل تعديل يطرأ.

المراسم المتعلقة بالحداد وتشييع الجنازة والعزاء:

١ - بالنسبة لرؤساء الدول الأجنبية:

- يستأذن رئيس الدولة فى إعلان الحداد لوفاة رؤساء الدولة الأجنبية.
- فى حالات الحداد الوطنى ينكس العلم إلى نصف السارية طيلة الأيام المقررة للحداد (من ثلاثة إلى سبعة) وفى اليوم المحدد للدفن.

- لا ينكس علم رئيس الدولة إلا فى حالة الحداد الأكبر.
- يتبع فى تنكيس أعلام القوات المسلحة القواعد الخاصة بها.

وقد جرت العادة بأن تكون مدة الحداد المقررة للملوك أطول من المدة المقررة لرؤساء الجمهوريات. أما الفاتيكان فإنه لا يعلن الحداد على وفاة البابا.

- يستأذن رئيس الدولة فى إيفاد رئيس البعثة الدبلوماسية فى بلد المتوفى لتشييع الجنازة وإرسال طاقة من الزهور أو حضور الصلاة وإبلاغ العزاء على حسب الأحوال. كما يستأذن فى تأليف البعثة وسفرها وإقامتها ما تصدر به الرغبة السامية.
- فى حالة وفاة رؤساء الدول الأجنبية أو رؤساء حكوماتها يلتمس الإذن بإيفاد كبير الأمناء أو أحد الأمناء لإبلاغ العزاء السامى إلى ممثل دولة المتوفى المعتمد لدى الدولة.

٢ - بالنسبة للسفراء والوزراء المفوضين الأجانب:

ما يتبع فى حالة وفاة سفير أو وزير مفوض أجنبى معتمد لدى الدولة:

- يرفع خبر الوفاة إلى رئيس الدولة فيأمر بإيفاد أحد الأمناء لإبلاغ العزاء إلى القائم بالأعمال بالنيابة وإلى أسرة المتوفى.
- ترتب الجنازة فى كل حالة على حدة بالاتفاق مع مدير المراسم وعميد الهيئة الدبلوماسية والقائم بالأعمال بالنيابة للبعثة التى توفى رئيسها ومكتب كبير الأمناء وباشتراك وزارتى الدفاع والداخلية.
- تنكس الأعلام على جميع المبانى العامة فى يوم الجنازة.
- إذا كان المتوفى سفيرا يوفد رئيس الدولة كبير الأمناء لتشييع الجنازة، أما إذا كان المتوفى وزيرا مفوضا بوفد رئيس الدولة أحد الأمناء. ويتعين فى الحالتين أى سواء أكان سفيرا أم وزيرا مفوضا أن يشترك فى الجنازة كبار رجال قصر الرئاسة وأحد الأمناء وأحد المرافقين العسكريين.
- ترسل باقة من الزهر ويشترط أن تكون باللون الوطنى باسم رئيس الدولة.
- يسير وراء النعش مباشرة أعضاء بعثة المتوفى وأسرته متقدمين على مندوب رئيس الدولة ثم سائر المشيعين.

- إذا كان المتوفى سفيرا فتشترك فى تشييع الجنازة عادة قوة مكونة من كتيبتين من المشاة، وأما إذا كان وزيرا مفوضا فتشترك فى الجنازة كتيبة واحدة، أو حسب القواعد المراسمية المتبعة فى الدولة المستقبلة.
- أما وضع رجال الدين فى الجنازة فيقرر فى كل حالة على حدة بحسب القواعد الخاصة بديانة المتوفى.
- إذا توفيت إحدى زوجات رؤساء البعثات الدبلوماسية يستأذن رئيس الدولة فى إيفاد أحد الأمناء لتشييع الجنازة وإبلاغ العزاء، كما يستأذن فى إرسال باقة من الزهر.

٣ - بالنسبة لأحد أعضاء السلك الدبلوماسى الأجنبى والآخرين:

- يرفع خبر الوفاة إلى رئيس الدولة ويستأذن فى إيفاد مندوب لإبلاغ العزاء وتشييع الجنازة ويكون هذا المندوب أحد الأمناء إذا كان المتوفى قائما بالأعمال معتمدا، وأحد التشريفاتية إذا كان المتوفى مستشارا أو سكرتيرا أو ملحقا، وأحد المرافقين العسكريين إذا كان المتوفى ملحقا عسكريا.
- يتبع فيما يتعلق بترتيب الاحتفال بالجنازة ونظام السير القواعد سالفة الذكر.
- عادة يشترك فى جنازة المتوفى سريتان من المشاة إذا كان قائما بأعمال أصليا أو مستشارا أو قنصلا عاما، وسرية واحدة إذا كان دون ذلك. أما إذا كان ملحقا عسكريا فيشترك فى الجنازة قوة مؤلفة من كتيبة من المشاة إذا كانت رتبته العسكرية كبيرة، وسريتان إذا كانت رتبته العسكرية صغيرة، أو حسب القواعد المراسمية المتبعة فى الدولة المستقبلة.

هذا وتستخدم البعثات التى تمثل الدولة أوراقا مجللة بالسواد فى مكاتباتها الرسمية، كما أنه فى المناسبات الرسمية يرتدى ممثلوها بدلة الحداد.

وفى حالة حداد إحدى البعثات الدبلوماسية كوفاة رئيس الدولة، يقوم رؤساء البعثات الدبلوماسية المعتمدة لدى الدولة بتنكيس العلم مجاملة، ونترك بطاقة الزيارة لرئيس البعثة الدبلوماسية المعنية، ويكتب عليها بالقلم الرصاص حرفا P.C، وهما اختصار كلمتى Pour Condoler أى للعزاء. كما يوقع رئيس البعثة الدبلوماسية (ممثل الدولة) باسمه فى السجل الذى تعده البعثة الدبلوماسية فى دارها خصيصا لذلك.

وقد يحدث أن يقع فى فترة الحداد موعد حفلة رسمية أعدها رئيس البعثة الدبلوماسية من قبل، فيقوم بتأجيلها مجاملة للزميل صاحب الحداد.

كمــا قــد يقع فى هذه الفترة عيد رسمى يرفع فيه العلم، وفى هذه الحالة لا يرفع العلم ولا ينكس. أما إذا كان الحداد فى الدولة نفسها، فيرجع رئيس البعثة الدبلوماسية إلى إدارة المراسم بوزارة الخارجية ويراعى ما تضعه من إرشادات.

■■■

الفصل الرابع

الأسبقية فى مقاعد الجلوس إلى المائدة

يفرض نظام الأسبقية وجوده فى ولائم الغداء والعشاء على السواء. وذلك يتطلب من الداعى تقييم مراكز الضيوف الذين قبلوا دعوته، ووضع الشخص المناسب فى المكان المناسب لمركزه. ويقوم قسم الأسبقية والحفلات فى إدارة المراسم بتطبيق هذا النظام، وترتيب وإعداد الولائم والحفلات الرسمية فى حالة وجود رؤساء البعثات الدبلوماسية.

وتعد قائمة بأسماء المدعوين بترتيب أسبقياتهم، وفى ضوء هذه القائمة يعد رسم تخطيطى للمائدة أو للموائد، يبين فيه موقع كل منهم بالنسبة للمركز الأول. وأمام كل مدعو توضع على المائدة بطاقة مكتوبة بخط جميل، تحتوى على اسمه بالكامل أو على صفته فقط إذا كان رئيسا لبعثة دبلوماسية مسبوقا بعبارة التكريم التى تطلق عادة على صفته. وتتم هذه الترتيبات بكل دقة قبل موعد الوليمة بوقت كاف، لتفادى الوقوع فى خطأ أو ارتباك إذا ما حل موعد الوليمة.

رئاسة المائدة:

يعتبر المكان الذى يتوسط صدر المائدة هو مقعد المركز الأول، الذى يواجه الباب الرئيسى للغرفة، أو الذى يواجه النوافذ إذا كان المدخل جانبيا، وفيما يلى القواعد المرعية فى رئاسة المائدة:

١ – الداعى إلى وليمة هو الذى يرأس المائدة، وإذا اشتركت زوجة الداعى معه، فإنها تتصدر المائدة فى مواجهته أو إلى يمينه على ما يكون شكل المائدة.

٢ – إذا كان هناك مائدتان، فإن كلا من المضيف والمضيفة يرأس مائدة، وميزة ذلك إعطاء مزيد من مراكز الشرف.

٣ – يجوز أن يتنازل الداعى أو الداعية عن مركزيهما فى حالة وجود شخصية كبيرة فى الدولة أو ضيف شرف أجنبى.

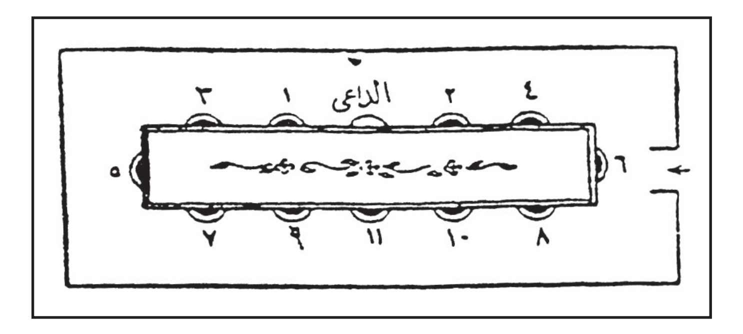
٤ – يجوز أن ترأس المائدة السيدة الداعية والسيدة الأعلى مركزا من المدعوات فى بعض الولائم المختلطة.

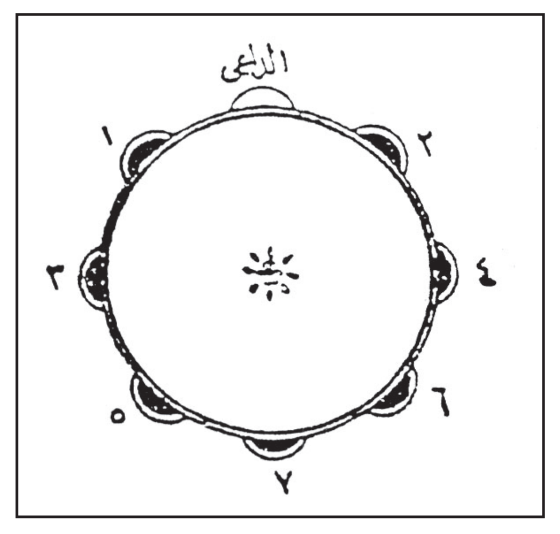
٥ – فى البواخر يرأس المائدة قائد السفينة وهو الذى يختار ضيفة الشرف من بين المسافرات.

وعلى العموم فإن شكل المائدة ومستوى الوليمة هو الذى يحدد مركزى الرئاسة والشرف، كما سيأتى الشرح. والمفروض فيمن يرأس مائدة الطعام أن يكون على علم تام بآدابها، فقد جرى العرف على أن يتابع ضيوف الوليمة رئيسها ويقتدوا به منذ دخوله إلى غرفة المائدة وفى أثناء تناول الطعام إلى حين الانتهاء منه.

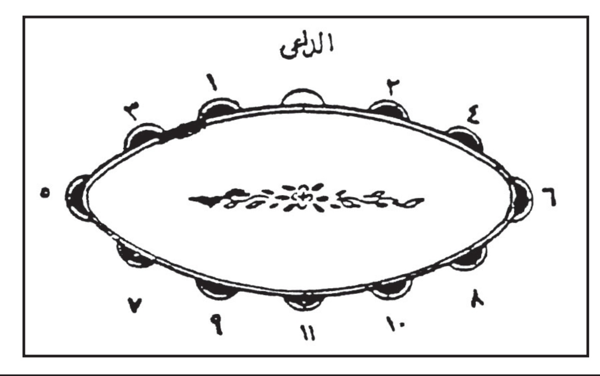
نظام الجلوس فى المائدة المحدودة العدد:

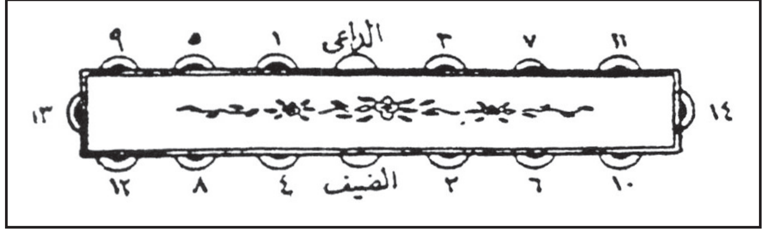
إذا كانت المائدة مخصصة لعدد قليل من المدعويين الرجال، ولا يوجد بينهم ضيف هو محل تكريم خاص، فإن الداعى يجلس عند صدر المائدة، ويرتب المدعوون بحسب أسبقياتهم بحيث يجلس أكبرهم مركزا أو سنا إلى يمينه، ومن يليه إلى يساره، ثم الثالث إلى اليمين، والرابع إلى اليسار وهكذا على التوالى.

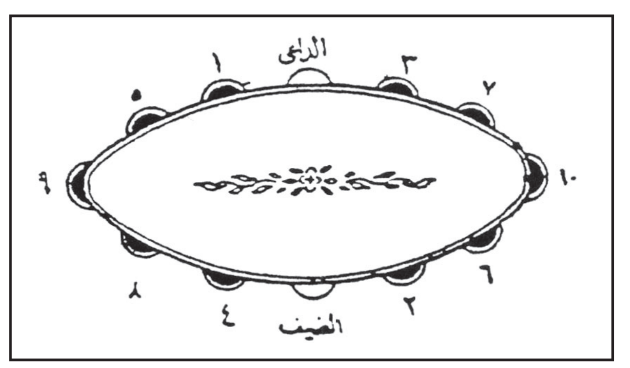


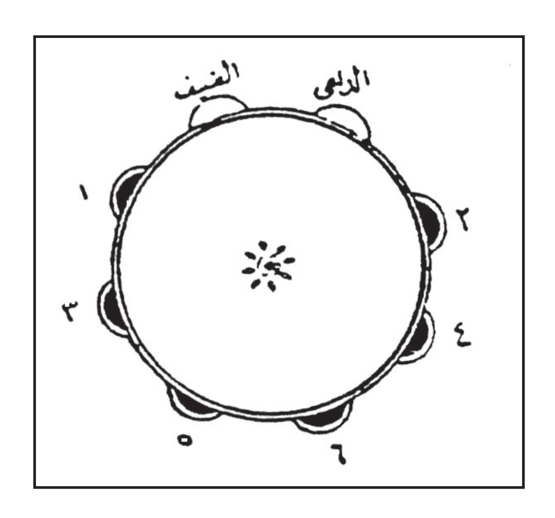


وإذا كان هناك ضيف هو محل تكريم، وكانت المائدة مستطيلة أو بيضاوية الشكل، فإن الداعى يجلس فى مواجهة الضيف مباشرة، سواء فى وسطى المائدة أو فى طرفيها. ويرتب المدعوون وفقا لأسبقياتهم، الأول إلى يمين الداعى، والثانى إلى يمين الضيف، والثالث إلى يسار الداعى، والرابع إلى يسار الضيف، والخامس إلى يمين الداعى، وهكذا بالتبادل. أما إذا كانت المائدة مستديرة فإن الضيف يجلس إلى يمين الداعى فى صدر المائدة، ويجلس المدعوون وفقا لأسبقياتهم، الأول إلى يمين الضيف والثانى إلى يسار الداعى، وهكذا.



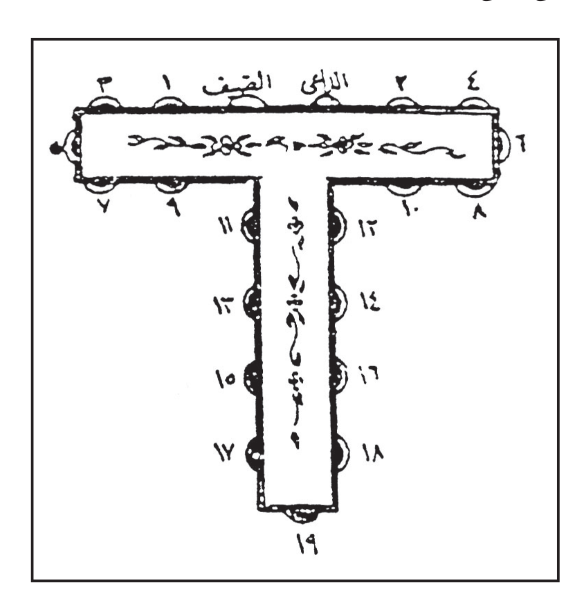


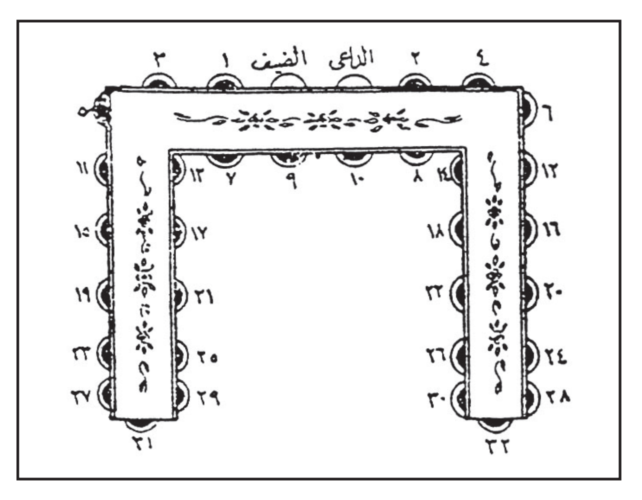


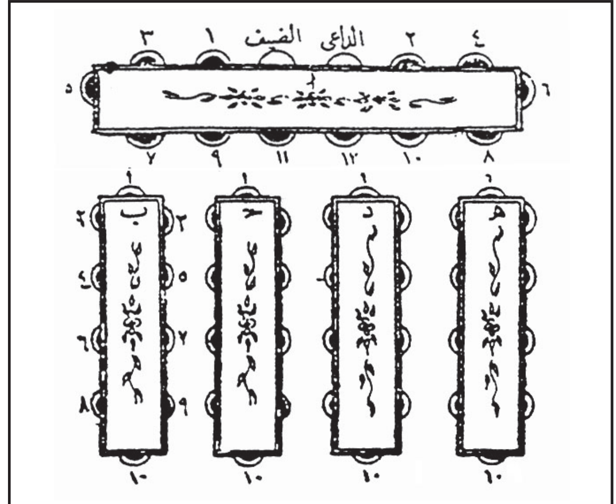


نظام الجلوس فى الوليمة المتعددة الموائد:

يجرى تنظيم المائدة على شكل حرف T أو على شكل حدوة حصان أو على شكل متعدد الفروع. ويجلس الداعى وضيف الشرف فى صدر المائدة الرئيسية، بحيث يكون الضيف إلى يمين الداعى، ثم يوزع باقى المدعوين وفقا لأسبقيتهم إلى اليمين واليسار بالنسبة لكل من ضيف الشرف والداعى على النحو المبين بالأشكال الثلاثة:







نظام الوليمة المختلطة:

عندما تشترك زوجة الداعى فى المأدبة التى يقيمها زوجها، جرت العادة بأن تدعى حينئذ زوجات المدعوين، وأحيانا بناتهم أو أبناؤهم، بشرط أن يكونوا قد أتموا تعليمهم وأصبحوا على مستوى الاندماج فى الحياة الاجتماعية. وإذا لم يكن الداعى متزوجا وأقام حفلة مختلطة، فإنه يستعين بإحدى قريباته أو بأعلى السيدات مركزا من المدعوات لشغل مكان المضيفة، وفى هذه الحالة يكون مركز الشرف الأول إلى يمينها.

وتعد قائمة مستقلة بأسبقية كل من الرجال والسيدات والآنسات، تتضمن الأسماء مرتبة بالتسلسل، مع ملاحظة الآتى بالنسبة للمدعوات:

١ – السيدة المتزوجة تتبع أسبقية زوجها.

٢ – السيدة التى تشغل مركزا وظيفيا أو علميا تأخذ أسبقيتها بين الرسميين، ولا يتبعها زوجها إذا كانت متزوجة.

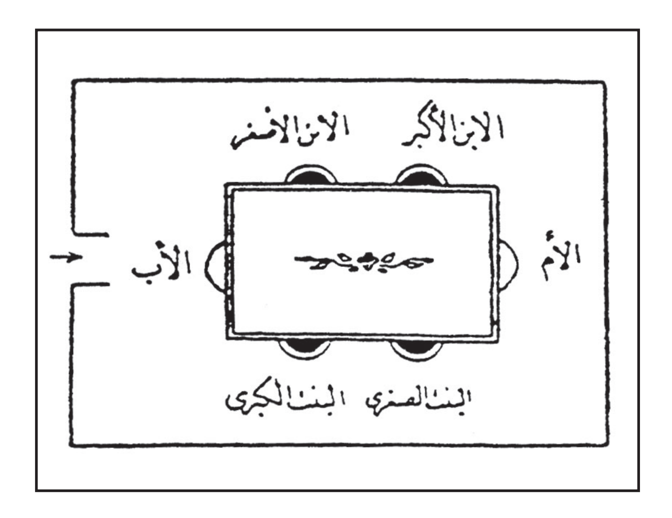
٣ – السيدة الأرملة تسبق المطلقة، والمطلقة تسبق الآنسة.

٤ – تراعى أسبقية السن فى حالة تساوى المركز.

وعند ترتيب قوائم الأسبقية المختلطة، يراعى عدم جلوس رجل إلى جانب أو أمام زوجته أو كريمته، ولا جلوس سيدتين متجاورتين، أو جلوس سيدة فى طرف المائدة. والمفروض أن يجلس كل رجل بين سيدتين، وفى سبيل تحقيق التبادل المطلوب، يجوز أن تتقدم أسبقية الزوجة على زوجها. وفيما يلى ترتيب الجلوس فى الولائم المختلطة:

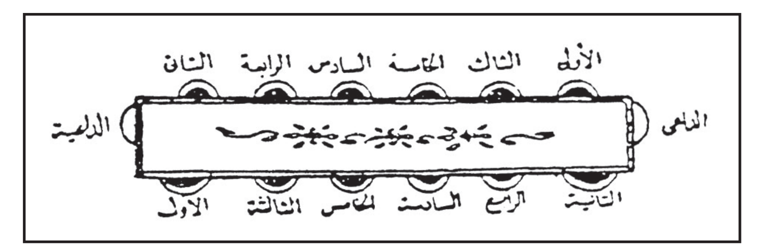
نظام الجلوس فى المائدة العائلية:

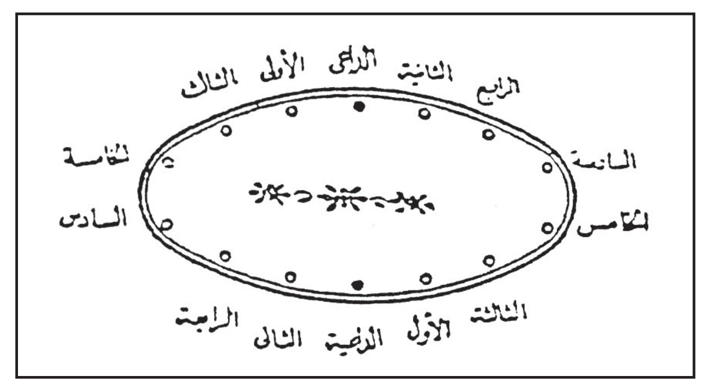
تجلس الأم على رأس المائدة المواجهة لمدخل الغرفة، ويجلس الأب فى المقعد المقابل لها. ويجلس الأبن الأكبر إلى يمين الأم، والأصغر بعده، وتجلس البنت الكبرى إلى يمين الأب والصغرى بعدها. وإذا وجد مع الأسرة بعض الضيوف، فإنهم يتقدمون الأبناء فى الأسبقية.



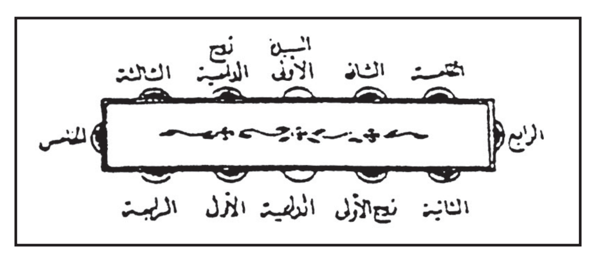
نظام الجلوس فى المائدة المختلطة العدد:

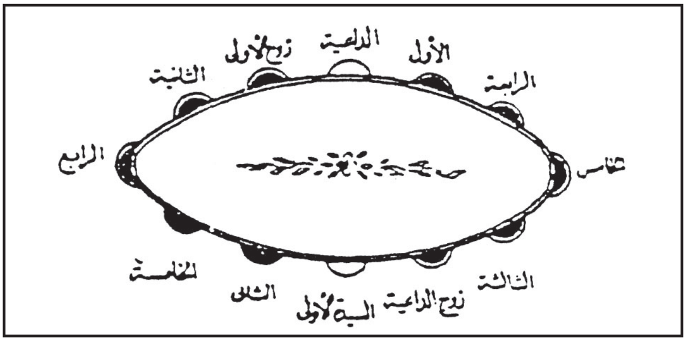
السيدة الأولى فى الاعتبار على يمين الداعى، والثانية على يساره. والرجل الأول فى الاعتبار إلى يمين الداعية، والثانى إلى يسارها. والسيدة الثالثة إلى يمين الأول، والرابعة إلى يسار الثانى. والرجل الثالث إلى يمين الأولى، والرابع إلى يسار الثانية. والسيدة الخامسة إلى يمين الثالث، والسادسة إلى يسار الرابع. والرجل الخامس إلى يمين الثالثة، والسادس إلى يسار الرابعة. وهكذا بالتبادل بين الداعى والداعية كما فى أشكال الموائد الآتية:



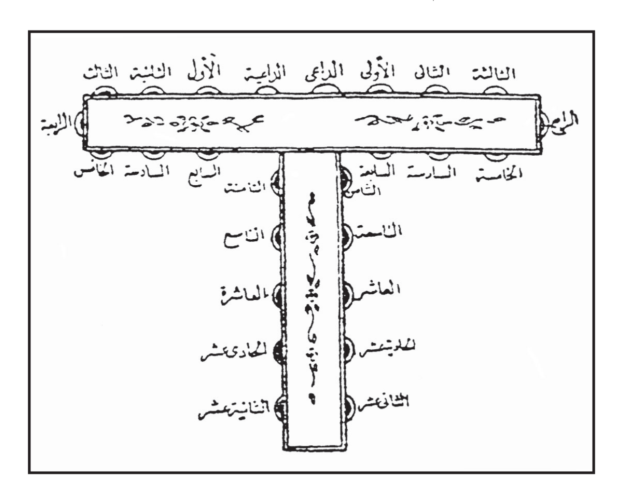


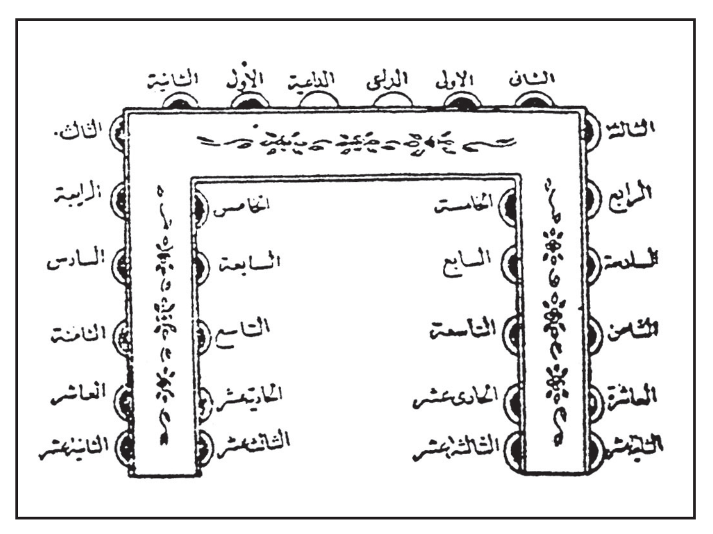
ولا يستقيم هذا الوضع إلا إذا كان عدد المقاعد ٦ أو ١٠ أو ١٤ وهكذا. أما إذا كان العدد ٨ أو ١٢ أو ١٦ وهكذا، فتتصدر المائدة زوجة الداعى وفى مواجهتها أكبر السيدات المدعوات مركزا، ويجرى ترتيب الجلوس بحيث يجلس زوج السيدة الأولى إلى يمين الداعية، ويجلس الداعى إلى يمين السيدة الأولى، ثم باقى المدعوين والمدعوات بتسلسل الأسبقية، وذلك لتجنب جلوس رجلين أو سيدتين معا.

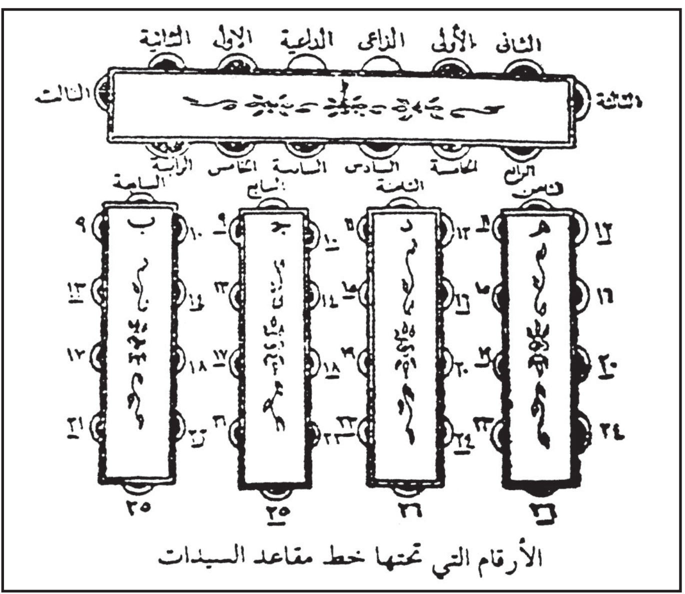




وإذا كانت الوليمة تضم عددا كبيرا من السيدات والرجال، تعد مائدة على شكل حرف T أو شكل حدوة حصان أو شكل مشط، وتشغل السيدات مقاعد خارجية إذا كن أقل من الرجال. أما إذا كان عددهن مقاربا لعدد الرجال، فإنهن يشغلن مقاعد خارجية وداخلية. وفى الحالتين تجلس الداعية والداعى فى صدر المائدة، ويجرى ترتيب جلوس المدعوين ابتداء من الضيف الأول الجالس إلى يمين الداعية، ثم الضيفة الأولى الجالسة إلى يسار الداعى، وهكذا بالتبادل.

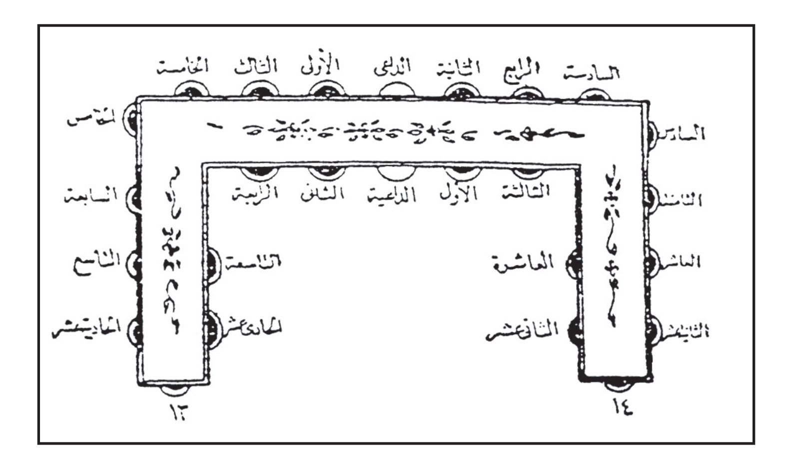






الأرقام التي تحتها خط مقاعد السيدات

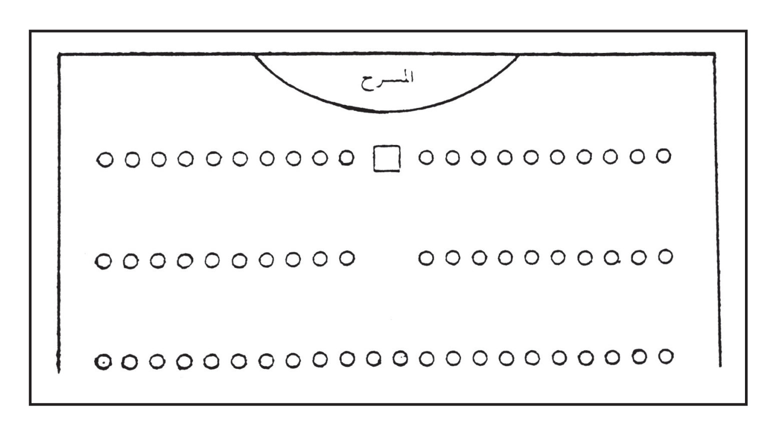
وإذا اســتعملت الواجهة الداخلية، فإن الداعية تجلس فى صدر المائدة والداعى فى مواجهتهــا مــن الداخل، ويجرى ترتيب جلوس المدعوين والمدعــوات بينهما ابتداء من الضيــف الأول الجالس إلى يمين الداعية، ثم الســيدة الأولى الجالســة إلى يمين الداعى وهكذا بالتنازل.



وفى البيئات الأجنبية يجلس الداعى فى صدر المائدة والداعية فى مواجهته من الداخل، على اعتبار أن مركز الشرف الأول يكون للسيدة الأولى إلى يمين الداعى.

الجلوس فى الحفلات المسرحية:

تخصص الصفوف الثلاثة الأولى لكبار المدعوين، ويتوسط الصف الأول ضيف الشرف، ويجرى ترتيب جلوس المدعوين بحيث يكون الأول إلى يمينه والثانى إلى يساره، وهكذا بالتبادل على حسب الأسبقية.



■■■

الفصل الخامس

التخطيط للولائم والحفلات

تمهيد:

فى كثير من المناسبات الاجتماعية والسياسية والأعياد الوطنية والدينية، تقام أنواع من الولائم والحفلات يدعى إليها الأشـخاص الذين تكون لهم صلة بصاحب الدعوة أو علاقة بإحدى هذه المناسـبات. وتبادل الدعوات للولائم والحفلات من التقاليد المرعية، باعتبارها وسـيلة آمنة للتعارف وتعزيز الصلات بين الأفـراد والهيئات، وفرصة ثمينة للوقوف على مختلف الآراء والاتجاهات، وهى مزايا تهون أمامها ما تتكلفه من جهود ونفقات.

وأكثر المناسـبات التى تقام فيهـا الولائم والحفلات تلك التى يقيمها رؤسـاء البعثات الدبلوماسـية فى الأعياد القومية، أو التى يحتفون فيها بكل رئيس جديد أو الذى انتهت رئاسـته، أو التى يبدأ بها رئيس البعثة الجديد للتعارف برؤسـاء البعثات الأخرى وبكبار رجـال الدولة المعتمد لديها. يضاف إلى ذلك وفرة الولائـم والحفلات الرسمية التى تقيمها الدولة فى حالة اسـتضافة رؤسـاء الدول وكبار الشـخصيات الأجنبية، وعلى الأخص فى مناسـبة عقد المؤتمرات حيث تلعب المراسـم أهم أدوارها. وهناك هيئات وشخصيات بارزة تقيم الحفلات فى مناسبات سعيدة، يهمها أن تكسب ثقة المدعوين إليها بحضورهم حفلة يسودها جو من المتعة والإيناس.

وللولائـم والحفلات العامة والخاصة ضوابط وأصول مرعية يجب على من يقيمها أن يلـم بها ويحرص على تطبيقها بكل دقة، وإلا فقدت الضيافة أهم مقوماتها. ولا يتوقف نجاح وليمة ما على كثرة تكاليفها، فإن حسن التنظيم والذوق السليم والاستقبال الكريم، تعتبر عناصر أساسـية لاستيفاء شروط النجاح ولو كانت الوليمة متواضعة. واهتداء لهذه العناصـر تناولنا الخطـوات المفروض اتباعها فى التخطيط ثم التنفيذ، عند الشـروع فى إقامـة حفلة أو مأدبـة على مختلف المسـتويات، وذلك وفقا للنظام السـائد حاليا فى البيئات المتحضرة.

منظمو الولائم والحفلات :Les organisateurs des banquers

علـــى من يتـــولى مهمة تنظيم وليمة أو حفلـــة أن يكون لديه على الـــدوام بيان بتواريخ مناســـباتها، وأن يحتفظ لكل مناســـبة بحافظة خاصة تضم كل مـــا يتعلق بها، مثل صيغ الدعوات وبرامجها وقوائم بأسماء الذين دعوا إليها وزوجاتهم بترتيب أسبقياتهم، والردود التى وردت منهم. وليس من الحكمة انتظار قرب حلول إحدى المناسبات للمبادرة للتحضير لها، فقد تطرأ مفاجآت أو مشـــاغل مهمة تعوق بعض الإجراءات، فيجب الاســـتعداد لها فى وقت مبكر.

ففـــى الحفلات التى يأمر بإقامتهـــا أو يحضرها رئيس الدولـــة، أو يقيمها رئيس دولة أجنبية فى أثناء زيارة البلاد، يتولى ديوان كبير الأمناء مهمة إعداد مشـــروع برنامج يعرض على الرئاسة للاعتماد، مصحوبا بأسماء المدعوين، ثم يباشر بتنفيذ البرنامج وفقا للتعليمات بالاتفـــاق مع إدارة المراســـم والجهات المختصـــة. وإذا أقامت إحدى الـــوزارات أو المصالح الرئيســـية حفلـــة أو مأدبة، عين الوزيـــر المختص هيئة من الموظفين تتـــولى مهام التحضير والتنظيم والإشراف عليها، بالتعاون مع إدارة العلاقات العامة.

وإذا كانت الحفلة رسمية تضم كبار رجال الدولة وممثلى الدول الأجنبية، اشتركت مع القائمين بتنظيمها إدارة المراســـم بوزارة الخارجيـــة. وفى الأمانات العامة للمجالس التشـــريعية والمنظمات الإقليمية إدارات خاصة للمراسم، يدخل فى اختصاصاتها تنظيم المـــآدب والحفلات. أما فى المؤتمـــرات التى تقيمها الهيئات الأهلية ويحضرها مندوبون عن بلدان أجنبية، فيمكنها أن تســـتعين بإدارة المراســـم لتزويدها بالإرشادات الواجب اتباعها فى الاســـتقبالات والولائم وغيرها، لتفـــادى العقبات التى قد تؤثر فى واجبات الضيافة. ولا شـــك أن الاعتماد على الإدارة المختصة بتطبيق المراســـم يدفع عن صاحب الدعوة كل مسؤولية.

ويجوز فى المناســـبات الرسمية على أعلى مســـتوى أن تتعاون جميع الهيئات المعنية، إداريا وفنيا، فى التنظيم والإشـــراف على التنفيذ. وعندما تقيم إحدى البعثات الدبلوماسية حفلة خاصة فى دارها، فى التنظيم والإشـــراف على التنفيذ. وعندما تقيم إحدى البعثات الدبلوماســـية حفلة خاصة فى دارها، فإن موظفيها وزوجاتهم يتولون تنظيمها وفق رغبات رئيسهم وتحت إشرافه، طبقا للمراسم الخاصة بدولتهم.

وتهتم كثير من الدول بتوفير وسائل إقامة الولائم فى بعثاتها الخارجية. فالبعض يكتفى بمنــح بــدل ضيافة، والبعض الآخر يضيف إلى هذا البــدل مزايا أخرى، مثل تزويد البعثة بالطاهى الماهر والأطعمة والأشربة الفاخرة من الإنتاج الوطنى، على اعتبار أن المبعوث الذى يلبــى الدعوات التى توجــه إليه يجب أن يكون هو أيضا مضيافا، وأن يكون الذوق والكرم طابع مائدته، لأن الضيافة والاستضافة خير وسيلة للتعارف وكسب الأصدقاء.

إعداد قوائم المدعوين Listes des invites:

مــن المفروض فــى كل هيئة تقيم الولائم والحفلات أن يكــون لديها قوائم تحتوى على أسماء وصفات وعناوين الأشــخاص المعتاد دعوتهم، مرتبة حســب أسبقياتهم. وتعتبر هذه العملية من أخطر مهام التخطيط للولائم والحفلات؛ فعلى قدر تقييم مراكز الضيوف تتجلى أصالــة صاحب الدعوة، التى تقابل بالتقدير والارتياح وتحقق للحفلة المســتوى اللائق من النجاح. وفيما يلى أمثلة من هذه القوائم:

* فى الحفلات الخاصة التى تقيمها إحدى الهيئات لبعض الشــخصيات دون البعض الآخر، تعد قائمة مســتقلة يحتفظ بها لدى موظف مســؤول، وإذا حل محله موظف جديد فعليــه ألا يفوته الحصول عليها من ســلفه، حتى لا تنقطــع صلة الهيئة مع هؤلاء بمجرد تغيير موظف بآخر.

* فــى الدعوات المختلطة تعد قائمتــان، إحداهما للرجال والأخرى للســيدات. وإذا اشــتركت فى الدعوة آنســات، فتعد قائمة ثالثــة. ويراعى بقدر الإمــكان أن يكون عدد المدعوين من الذكور مســاويا لعدد المدعوات من الإناث، ولا تشــمل قوائم المدعوين لحفلة رسمية طلابا أو طالبات.

* فى العواصم الكبرى تقتصر قائمة المدعوين إلى ولائم العشاء الرسمية التى تقيمها الدولة أو البعثات الدبلوماســية، على دعوة الرؤســاء، وأحيانا المستشارين، دون أعضاء البعثات الآخريــن، نظرا لكثرة عددهم. وتفرض التقاليد الدبلوماســية على رئيس البعثة الذى يقيم مأدبة ويدعو إليها بعض رجال الدولة الرسميين أن يدعو إليها كذلك بعض الشخصيات من رئاسة الوزراء ورئاسة الدولة. وفى مثل هذه الحالات تعد قائمة متداخلة كوضع السفراء بين الوزراء، والوزراء المفوضين بين وكلاء الوزارات وكبار الشخصيات الأخرى، حتى لا يجلس أفراد كل فئة بعضهم بجانب بعض.

* أمــا أعضاء الســلك الدبلوماســى فتعد لهم قائمــة عامة لحفل ســاهر، إذا أقيم بعد مأدبة العشاء. ويمكن استخراج قائمة بأسمائهم من القائمة الدبلوماسية التى تصدرها وزارة الخارجية التى تشــتمل على اســم كل عضو دبلوماســى وصفته، وتاريخ الإخطار الرسمى بالتعيين ومحل إقامته ورقم تليفونه واسم الزوجة.

* فــى جميــع الحفلات الرسمية الكبرى يجب إعداد قائمة مســتقلة لممثلى الصحافة. وفى بعض المناسبات المهمة يضم إلى هذه القائمة ممثلو وكالات الأنباء والإذاعة والتلفزيون. ويعتبر هؤلاء جميعا وحدة متكاملة، يخصص لها مكان واحد تشرف منه على الحفل دون تفرقة أو تمييز.

ملاحظات مهمة:

١ – يراعى كتابة القوائم بأسماء ثلاثية لتفادى تشابه الأسماء الزوجية.

٢ – يجــب مراجعة قوائــم المدعوين بصفة دورية بكل عناية ودقــة، وعلى الأخص قبيل إقامــة الحفلة، وعدم اعتمادها على علاتها للتثبت من عدم حدوث تغييرات فى الرتبة أو اللقب أو العنوان أو الحالة الاجتماعية.

٣ – يراعــى عــدم إغفال اســم إحدى الشــخصيات البارزة المفــروض دعوتها فى إحدى المناســبات الرسميــة، أو وضعهــا فــى ترتيــب أقل من درجتهــا، حتى يعتبر هـذا الخطأ امتهانا لكرامتها.

٤ – يراعى بقدر الإمكان وضع الشخص المناسب فى المكان المناسب الذى يستطيع معه أن يتفاهم مع من يجاوره، لغة أو ثقافــة أو مرتبة. وتفادى الجمع بين أشخاص فى حالة عداء، أو خصـومة سيـاسـية، أو توتر فى العلاقات، ولو أدى ذلك إلى إجراء تعديل فى ترتيب الأســبقية، حرصا على إســعاد الجميع بحفلة يسـودها جــو من المتعة والصفاء. ويستحســن عدم جلوس شــخصين متجاورين فى مهنة واحــدة حتى لا يطغى حديث العمل على جو الحفل فيتعرض الغرباء عنهم للملل.

٥ – قبــل إرســال الدعوات تعرض قوائــم المدعوين على صاحب الدعــوة لاعتمادها، وإذا كانت الحفلة مقامة تكريما لشخصية كبيرة أو تحت رعايته، فيجب إطلاعه على قوائم المدعويــن وترتيبهــم. وإذا رغب فى إضافة بعض الأسماء، فيراعى إشــعار هؤلاء بهذه اللفتة التى تقع من نفوســهم موقع الارتياح. وفى الدعوات الخاصة يكون من المناســب إبلاغ المدعوين بالأسماء التى تضمنتها القائمة.

٦ – بعد إرسال الدعوات وتلقى الاعتذارات، تعد قائمة جديدة تحتوى على أسماء من قبلوا الدعوة فقط، وتعدل على أساسها أماكن جلوسهم.

بطاقات الدعوة Les cartes d'invitation:

تطبع الدعوات الخاصة بالمآدب والحفلات بالحبر الأسود على ورق سميك لا يقل مقاسه عن ١١ × ١٦ سم إذا كانت الدعوة بلغة واحدة، أو مقاس ١١ × ٣٢ سم إذا كانت مطبوعة بلغتين على وجهين. وهذه الأنواع من البطاقات ومظاريفها يمكن الحصول عليها من المكتبات أو المطابع المتخصصة فى طباعة الدعوات والبرامج. أما بطاقة الدعوة التى توجه لحضور اجتماع عام أو لسماع محاضرة، فتطبع فى الغالب على ورق «بريستول» لا يتجاوز مقاسه ١٠ × ١٤ سم ويستعمل لها المظروف العادى المعروف بالحجم التجارى.

ويراعى فى اختيار نوع البطاقة وطباعتها، أهمية المناسبة ومستواها، فالدعوة الصادرة من رئاسة الدولة والوزارات والسفارات تطبع على بطاقات بيضاء مستديرة الأركان ومن نوع فاخر، ويعمل لصياغتها «كليشيه» يكتبه خطاط، مع ترك فراغ يكفى لكتابة اسم الشخص الموجه إليه الدعوة بخط جميل. وإذا كانت مناسبة الدعوة من المناسبات التى تتكرر بصفة دورية وبصيغة واحدة (فيما عدا موعد إقامتها) فيترك فراغ آخر لكتابة التاريخ والساعة بخط اليد.

ويجوز طبع بطاقات الدعوة بألوان مميزة إذا كان المدعوون طوائف مختلفة يخصص لكل منهم جانب معين من مكان الحفل، أو إذا كانت هناك مأدبة عشاء يليها حفلة ساهرة، يحضر إحداهما بعض المدعوين دون البعض الآخر.

وإذا كانت الدعوة عائلية أو خاصة بعدد محدود من الأصدقاء المقربين فيجوز كتابتها بخط اليد على بطاقة الزيارة الخاصة بالمضيف أو البطاقة المشتركة بينه وبين زوجته، أو على بطاقة بيضاء بحجم بطاقة الدعوة المطبوعة. ولا يليق بمرؤوس أن يبعث إلى أكبر رؤسائه بطاقة دعوة مطبوعة أو مكتوبة على الآلة الكاتبة، ولكن برسالة خطية وبمزيد من الاعتبار فى الأسلوب. أما إذا كانت الدعوة خاصة بحفل زفاف، فيجوز إرسال البطاقة المطبوعة إلى رئيسه.

صيغة الدعوة:

تصاغ عبارات الدعوة على حسب نوعها، فالدعوة الخاصة الموجهة إلى شخص معين، تكتب بصيغة الغائب. والدعوة العامة التى لا يترك فيها فراغ لكتابة الاسم، تكتب بصيغة جمع المخاطبين. أما الدعوة الموجهة إلى قريب أو صديق، فيجوز كتابتها بصيغة المخاطب المفرد، وبأسلوب رسالة ودية مختصرة بإمضاء الداعى أو الداعية.

وتتضمن بطاقة الدعوة لحضور إحدى الحفلات البيانات الآتية، كل منها على سطر مستقل: ١ - المناسبة التى تقام من أجلها. ٢ - اسم الداعى مسبوقا بكلمة «يتشرف أو يسره دعوة». ٣ - اسم الشخص الموجهة إليه الدعوة. ٤ - العنوان الذى تقام فيه الحفلة. ٥ - موعدها وتاريخها. ٦ - ملاحظات أخرى إن وجدت، وتكون فى ركن من أسفل البطاقة. وبطاقة الدعوة الموجهة من إحدى الدوائر الحكومية أو السفارات تكون مصدرة بشعار دولتها الرسمى.

العنوان: يجب أن يكون واضحا بدقة حتى لا يتكبد المدعوون مشقة فى الوصول إليه. وإذا كان بعيدا أو غير معروف للكثير من المدعوين، فيجوز طبع خريطة صغيرة أو رسم بيانى خلف بطاقة الدعوة، ويتضح طريق المواصلات وخط السير وإشارة مميزة لمكان الحفلة.

موعدها: يحدد بدء الاحتفال بالساعة والدقيقة ليتسنى حضور المدعوين خلال ربع الساعة السابق للموعد المحدد. ويجوز تحديد موعد الانتهاء إذا كانت الحفلة ستقام فى أحد الأندية أو الفنادق، أو كان هناك اجتماع أو مناسبة أخرى - كما يحدث فى بعض الرسميات - كأن يكون العشاء على سبيل المثال «من الساعة الثامنة والنصف إلى العاشرة مساء». وفى هذه الحالة يبادر المدعوون إلى الانصراف خلال ربع الساعة من موعد الانتهاء.

كما تجوز الإشارة إلى حضور المدعوين إلى مكان الاحتفال قبل ساعة من الزمن لبدئه، إذا كان عددهم كبيرا وفئاتهم متنوعة، وذلك فى الحفلات الرسمية التى يحضرها رئيس الدولة أو أحد ضيوف الملوك أو رؤساء الدولة، حتى يتسع الوقت أمام المشرفين على تنظيمها، لإرشاد القائمين إلى أماكن جلوسهم، قبل وصول الضيف الكبير. وفى مثل هذه المناسبة تضاف عبارة «الدعوة شخصية والحضور قبل الموعد بساعة، بحروف صغيرة فى أسفل البطاقة».

التاريـخ: قبـل تحديد التاريـخ لإقامة إحدى الحفلات، يجـب ملاحظة عدم وجود حفلات رسمية أو احتفالات وطنية أو أعياد دينية، يتفق تاريخها مع تاريخ تلبية الدعوة، لتفـادى تسـلم اعتذارات كثيرة عـن الحضور، يترتب عليها عدم نجـاح الحفلة، فيجب أن يكون لدى منظم الحفلة مرجع أو سـجل شـامل لمختلف المناسبات وتواريخها، وعلى الأخص تلك التى تحتفل فيها الهيئات الدبلوماسية بأعيادها القومية.

الملابس: فى بعض ولائم العشـاء والحفلات السـاهرة الأوربيـة المحافظة على تقاليد معينـة، تضاف ملاحظة فى أسـفل بطاقـة الدعوة عن نوع الملابس المفـروض أن يرتديها المدعوون، دفعا للحرج إذا ما حضر أحدهم بملابس لا تتناسب مع ملابس الآخرين.

فـإذا كانت الوليمة أو الحفلة على مسـتوى الرسميات، فينـص فى بطاق الدعوة على «الربطة البيضاء» White tie التى ترتدى مع السترة السوداء المستطيلة الذيل. أما إذا كانت الحفلة تتسـم بطابع الابتهاج فحسـب، فينص فى بطاقة الدعوة على «الربطة السـوداء» Black tie التى ترتدى مع سـترة العشـاء Dinner Jacket أو حلة السموكنج، وإذا كانت الدولة تجيز حمل الأوسمة فى الحفلات الرسمية، فينص على ذلك فى أسفل البطاقة كلمة «بالأوسمـة» Decorations التى يفهم منها أن الملابس تكون علىالمسـتوى الرسمى. وفى الحفلات العائلية الخاصة تكون الملابس اختيارية Dress optional ويرتدى فيها المدعوون عـادة حلقة قاتمـة. أما الدعوات التى لا يذكر فيها نوع الملابـس، فيرتدى فيها المدعوون الملابس اللائقة التى تتميز نوعا ما عن الملابس اليومية.

طلـب الـرد على الدعـوة: تضاف عبارة «الرجـاء التفضل بالرد» فى ركن من أسـفل البطاقة إذا كانت الدعوة لتناول العشـاء أو الغذاء، حيث يقتضى الأمر إعداد نظام خاص للموائد ومقاعد الجلوس. وفى الدعوات المطبوعة بلغة أجنبية يرمز إلى هذه العبارة بحروف R. S. V. P وتحتها العنوان أو رقم التليفون المعين لتلقى الردود.

ولتفـادى كثرة الـردود إذا كان عدد المدعوين كبيرا، أو احتمـال تأخر وصول بعضهم فـى الوقـت المناسـب، مما يترتـب عليه بعـض الارتباك، يستحسـن اسـتعمال عبارة «يرجى الرد فى حالة الاعتذار». أما فى حفلات الشـاى أو الكوكتيل فلا يتحتم النص فى بطاقة الدعوة على طلب الرد عليها.

الإشارة إلى رقم الجلوس: عندما يكون عدد المدعوين كبيرا، يؤشر على بطاقة الدعوة – قبل إرسالها – فى الركن الأعلى من اليسار برقم جلوس الضيف، تسهيلا لمهمة من يقوم باستقبال المدعوين وإرشادهم إلى أماكنهم.

موعد إرسال الدعوات:

ترسل بطاقات الدعوة إلى المدعوين بالبريد، قبل تاريخ الحفلة بأسبوعين. وفى مواسم الأعياد ترسل قبل ثلاثة أسابيع، لضمان عدم ارتباط كثير منهم بموعد آخر، وإذا تأخر إرسالها عن هذه المدة، فيحسن تسليمها بواسطة رسول خاص. وفى الحالات العاجلة يمكن إخطار المدعوين تليفونيا على سبيل الاحتياط، ثم إرسال الدعوات المطبوعة إليهم فورا، وعليها عبارة «للتذكرة» Pro – memorica أو Pour memoire إذا كانت الدعوة باللغة الإنجليزية.

ويراعى عند توجيه الدعوة تليفونيا، أن تبلغ إلى المدعو شخصيا، أو إلى سكرتيره الخاص، أو أحد أقربائه المقيمين معه، وإثبات اسم الشخص الذى تلقى الإشارة فى مذكرة. وليس من اللياقة إبلاغها لشخص غير مسؤول لا يمكن الاعتماد عليه. أما الدعوة المرسلة بطريق البريد الجوى، أو المستعجل أو السفريات أو المحلى، فيلاحظ أن لكل منها صندوقا خاصا فى المدن الكبرى، لوضع كل مراسلة فى الصندوق المخصص لها لضمان عدم التأخير فى تسليمها.

ويجب تفادى إرسال الدعوة فى اليوم السابق لموعد الحفلة، حتى لا يعتقد أحد المدعوين أنه إنما دعى إليها «سد خانة» أى لمجرد ملء الفراغ. ويلاحظ عدم الإعلان فى الصحف عن إحدى الحفلات، قبل أن تكون بطاقات الدعوة قد وصلت فعلا إلى المدعوين.

أما فى الحفلات العائلية وبين الأصدقاء المقربين، فلا توجد قاعدة حتمية لطريقة دعوتهم وإنما تراعى فى العلاقة القائمة بينهم. فيجوز توجيه الدعوة شفويا أو تليفونيا فى أى وقت لمجرد الاطمئنان الفورى على الرد بالقبول، ثم تلحق ببطاقة زيارة «للتذكرة».

ويراعى فى اختيار المدعوين إلى المآدب توافر الانسجام بينهم، كما تقضى اللباقة الاجتماعية بالإجابة فورا على الدعوة إما بقبولها أو الاعتذار عن حضورها دون حمل الداعى على الاستفسار عن هذه الناحية. أما فى حالة الشك فى إمكان تلبيتها، فيستحسن الاعتذار سلفا إذ لا يجوز تأجيل الجواب حتى آخر يوم أو آخر لحظة.

قائمة الطعام Le Menu:

جـرت العادة فى الولائم الرسمية، وعلى الأخص فى ولائم العشـاء، على إعداد قائمة طعام ببيان الأصناف التى ستقدم على المائدة للمدعـوين. وتعـد قائمة الطعام على بطاقة من نوع جيد، تحيط بها زخرفة من رسوم أو زهور أو فواكه، وعلى رأسها شعار الهيئة صاحبة الوليمة، بحيث تبدو كلوحة فنية تجذب النظر وتفتح الشهية.

وتكتب القائمة باللغة العربية، كل صنف مـن أصنـافـهـا على سـطر مسـتقل. ويجوز كتابتها بلغتين إحداهما تحت الأخرى أو كل منهما فى جانب. وتعتبر اللغة الفرنسية من أكثر اللغات المستعـمـلـة فى كتابة قائمة طعام الوليمة الرسمية. وتعد هذه القائمة قبل موعد الوليمـة بثلاثة أيام علـى الأقل، بعد التثبت من توافر الخامـات اللازمة لأصناف الطعام المختارة، مع ملاحظة أن يكون نوعها وجودتها أهم من كميتها.

وتتضمن قائمة طعام الوجبة الكاملة، ثلاثة أصناف رئيسية مختلفة القيمة الغذائية. هذا بالإضافة إلى المشهيات والحلوى والفاكهة، وفى الشتاء يضاف الحساء فى أول القائمة سواء فى الغداء أو العشاء، لأنه يعطى شعورا بالدفء، ويعتبر من المنبهات الأساسية للمعدة.

ولكل هيئة أن تتفنن فى اختيار ألوان الطعام المألوفة صيفا أو شـتاء، وقد تضيف إليها نوعـا من طعامهـا الوطنى المفضل الذى يستسـيغه ضيـوفـهـا، ولكـنـهـا تـراعى بقدر الإمكان ملاءمة أصناف الطعـام بالنـسـبة لأعمار الكثرة من المدعوين. ولا يغرب عن البال أن الطـاهـى الماهر الذى يستطيع إعداد الوجبات الشهية، ويقدمها فى إطار فنى جميل، كثيرا ما يكون وسيلة رائعة لكسب الأصدقاء.

وفى حالة اسـتضافة ضيف كبير المقام موضع تكريم، يكون من المناسـب الاستفسار عن نوع الطعام الذى تعود عليه لأسباب صحية حتى يمكن تقديم أطباق خاصة له. أما إذا كان الضيف ملكا أو رئيس دولة، فإن مدير مراسمه يسـبقه إلى البلد المضيف، لعمل الترتيبات اللازمـة مع إدارة مراسمها، ومن بين هـذه الترتيبات موضع الإقامة ووجبات الطعام التى يفضلها.. إلخ.

وتعد نسـخة من القائمـة أمام كل ضيف على المائدة، أو بـين كل ضيفين للاطلاع عليها، ويمكن استخدامها كبطاقة إرشاد إلى مكان جلوس الضيف إلى المائدة، وذلك بكتابة اسمه بالكامل فى أعلى القائمة. أما رؤسـاء البعثات الدبلوماسـية فتكتب صفاتهم دون أسمائهم، ويلاحظ أن البعض يستهويه الاحتفاظ بقائمة الطعام كمناسبة تذكارية للوليمة الرسمية أو التاريخية.

هــذا مع ملاحظــة أن الولائم العادية والعائلية لا تحتاج إلى إعــداد قائمة طعام، لأنها تتكــون عــادة من صنفين: أحدهمــا من الخضر والآخر من اللحــوم أو الطيور أو الأسماك. وكذلك ولائم المقصف (البوفيه) وحفلات الشــاى والكوكتيل، لا تعد لها قوائم طعام، وإنما يكون إعداد القائمة لبرنامج موسيقى أو ترفيهى، إن وجد.

وفى المطاعم والفنادق يقدم الطعام بإحدى طريقتيـن: الأولى وجبة عامة Table d'hôte لصنفين من الطعام مع المشهيات والفاكهة. والثانيـة وجبـة منتخبـة من قـائمـة الطعام A la carte وفى بعض المطاعم المتخصصـة يوجد صـنـف أو أصـنـاف معينة اشــتهرت بها، تشير إلى ذلك قائمة الطعام بعـبـارة «صحـن اليوم» أو Plat du jour.

غرفة المائدة وترتيب أدواتها La salle a manger et les couverts:

لا شــك أن تحضير غرفة المائدة بشــكل منظم أخاذ، يضفى جوا مــن المتعة التى تفتح الشــهية، وتحظى من المدعوين بالتقدير والارتياح، ومن أهم الأمور التى تؤخذ فى الاعتبار العناية بتأثيثها بذوق لا يقل عن العناية ببهو الاستقبال.

الموائد:

متــى كـان عـــدد المدعـوين كـبـيـرا يشـــغـل عدة موائد، يجــب وضع تخطيط دقيق للمكان وأوضاع الموائد، مـع ملاحـظـة أن تكـون المـائدة الرئيسية فى صدر المكان مواجهة للمدخــل، أو فى الجهة المقابلة للنوافذ إذا كان المدخل جانبيا، والموائد الأخرى تكون فى مواجهتها بشكل منظم يتفق مع هندسة المكان.

ويراعى أن يكون عدد المقاعد كافيا لعدد المدعوين (الذين قبلوا الدعوة) وألا يوضع مقعد عند إحدى قوائم المائدة، وعلى سبيل الاحتياط تعد مقاعد إضافية خارج المائدة. وفى وسط المائدة تنشــر بعض الزهور أو الأعشاب الخضراء، أو توضع سلة من ثمار الفواكه الموسمية، بشكل مُنسق جذاب، يجعل من المائدة لوحة فنية.

وإذا كانــت الوليمة رسمية يوضع على المائدة، أمــام المقعد المخصص لكل مدعو بطاقة باسمه، بالإضافة إلى قائمة الطعام الذى ســوف يقدم، وبرنامج ما ســوف يتخلل المأدبة من موسيقى أو خطب، بحسب ما يكون.

الإضاءة:

تستخدم غالبا الإضاءة الهادئة التى لا تحدث ظلالا على المائدة. ويفضل البعض إضاءة المائـدة بالشـموع التى يتراقص ضوءها علـى الزهور والأدوات الزجاجيـة والفضية وحلى الزينة، فيعطى هذا المظهر بريقا ماسـيا وجوا شـاعريا، وفى الدعوات الرسمية يسـتعان بالشموع البيضاء، أمام كل مدعو واحدة منها، وحولها باقة من الزهـور، أما فى الدعـوات العـادية فيسـتعان بالشموع الكبيرة الملونة.

مفرش المائدة وفوط اليد:

يسـتخدم المفرش من قماش التيل الأبيض أو الحرير المطبـوع بالزهور أو المطرز «برودريه» وتحته مفرش من الجوخ واللباد، لحماية سطح المائدة من الأطباق والأوانى والفضيات. ويراعى أن يكون المفرش أنيقا ونظيفا ومتقن الكى، وأن تكون أطرافه متساوية حول جوانب المائدة.

وفـى الولائم العادية والعائلية يمكن الاسـتعاضة عن مفرش المائدة الكبير بمفرش صغير من التيل المطرز مقاس ٤٠ × ٦٠ سم لكل فرد، أو بمفرش مقاس ٤٥ × ١٣٨سم لكل اثنين يواجـه أحدهما الآخر. وبذلـك يمكن الاحتفاظ بالمفرش الكبير سـليما ونظيفا للوليمة غير العادية التى يتكامل فيها عدد الجالسين إلى المائدة. ولمائدة الأطفال تستخدم مفارش صغيرة من اللدائن «البلاستيك» المزخرف.

أمـا فـوط اليد فيراعى دائما أن تكـون من لون وطراز مفرش المائـدة، وتوضع أمام كل ضيف، وهى مكوية ومطوية أو منسـقة بذوق خاص، فوق الطبق الرئيسـى، أو فى الطبق المخصـص للحلوى، أو بارزة من أحد الأكواب على شـكل زهـرة، أو بداخل كيس صغير على يسـار الطبق، وأحيانا توضع داخل سـوار فضى يحيط بها من الوسط. وفى الوجبات البسيطة مثل إفطار أو شاى أو مقصف، يمكن استعمال نوع من مناديل الورق المزخرف.

أدوات المائدة:

تجهـر غرفة المائدة بكافـة الأدوات اللازمة لأصناف الطعام التى سـتقدم فى الوليمة، على حسب عدد المدعوين، مع ضرورة وجود أدوات إضافية جانبية على سبيل الاحتياط. وتشـمل هذه الأدوات الأطبـاق والفضيات اللازمة للمأكولات الـواردة بالقائمة، والأكواب اللازمة للماء والشـراب (العصير). ولا توضع أدوات لن تسـتعمل أصلا فى أحد الأصناف.

فإذا لم يقدم الحساء مثلا، فلا توضع الملعقة أو الطبق العميق. وإذا لم يقدم السمك فلا توضع فضياته، وهكذا فى سائر الأدوات.

وتنقل هذه الأدوات من «الأوفيس» إلى غرفة المائدة فوق عربة متحركة فى رحلة واحدة أو على رحلتين، توفيرا للوقت وضمانا لسلامتها، وحرصا على نظافتها. ويوضع كل نوع من الأدوات بنظام على حدة، فى مكان قريب من مائدة الطعام، لسهولة نقله إلى المائدة، وسرعة استبدال أدوات بأخرى بعد تناول كل صنف.

ويراعى عند نقل أدوات الطعام أو ترتيبها على المائدة، عدم لمسها من المواضع التى تصل إلى الفم - بطريق مباشر أو غير مباشر - سواء ما هو خاص بالأكل أو الشرب. فالأكواب تمسك من القاعدة، والفضيات من مقابضها، والأطباق من حافتها. والقائم بهذه العملية يستعين بفوطة نظيفة لتفادى أى أثر لبصمات أصابعه. كما يلاحظ فى كثير من الولائم الكبرى عدم وجود أدوات الملح والفلفل والخل والزيت والماء متى كانت المائدة مزدحمة بأدوات الأكل.

استقبال المدعوين وما يتم خلال مآدب الغداء والعشاء وحفلات الاستقبال:

- تتقدم السيدة زوجها عند دخول الصالون ويصافحون ربة البيت الداعية ثم رب البيت الداعى.
- تقوم ربة البيت ورب البيت باستقبال ضيوفهما - عند بدء الحفل - قريبا من مدخل الصالون، وبتعريف الضيوف بعضهم ببعض (إن كانوا لا يعرفون بعضهم) وتقديمهم إلى ضيف الشرف (إن وجد)، وإن لم يكونوا يعرفونه من قبل، وإذا حضر كافة المدعوين أو مضى ربع ساعة على الموعد المحدد للدعوة انتقلا إلى الجلوس بين المدعوين.
- تتحدث سيدة البيت إلى الجميع وتوزع ابتساماتها الرقيقة على جميع المدعوين دون استثناء، وعلى رب البيت الشىء نفسه نحو السيدات بحيث لا يترك أحد بدون تحية مع ابتسامة رقيقة.
- على سيدة البيت أن تراقب بهدوء تام أن المشروبات التى يجب تقديمها قبل المأدبة قدمت إلى الجميع، وأن الخدم المتمرنين على الخدمة قد قدموا إلى الضيوف جميعا ما يفضلونه من أنواع المشروبات والسجائر، ولا بأس من أن تسأل ربة البيت مدعويها إن كانوا يرغبون فى المزيد من نوع معين من المشروبات كما يفعل رب البيت الشىء نفسه.
- بعد ساعة تقريبا من الموعد الذى حدد فى بطاقة الدعوة يحضر رئيس الخدم ويعلن لسيدة البيت فى صوت هادئ مسموع «الغداء أو العشاء جاهز» Madam, Dinner is served

فتقوم السيدة الداعية بدعوة ضيوفها إلى الانتقال إلى غرفة الطعام بإشارة بسيطة إلى باب الغرفة مصطحبة ضيف الشرف أو كبير الشخصيات المدعوة، ويصطحب الداعى السيدة الأولى المدعوة إلى حيث يوجد مقعدها.

- يتولى رئيس الخدم الذى يكون واقفا خلف مقعد سيدة البيت سحب الكرسى الذى ستجلس عليه لكى تأخذ مكانها بسهولة ويبادر بأن يفعل الشىء نفسه مع ضيف الشرف أو كبير الشخصيات المدعوة الذى سيجلس إلى يمينها، بينما يتولى الداعى مساعدة السيدة المدعوة الأولى التى ستجلس إلى يمينه على أن تأخذ مكانها بسهولة فى الوقت الذى يقوم كل مدعو بمساعدة السيدة التى ستجلس إلى يمينه على الجلوس بعد معرفة ذلك من واقع رسم للمائدة عليه أسماء كافة المدعوين يوضع على منضدة صغيرة قريبة من مدخل غرفة الطعام، بحيث يتجه كل مدعو إلى مكانه الذى سيتأكد منه بوجود بطاقة صغيرة باسمه موضوعة فى مكان ظاهر أمام أطباق الطعام.
- عندما يكتمل جلوس السيدات والرجال يبدأ رئيس طاقم الخدمة ومساعدوه فى الدخول إلى صالة الطعام، ومن ورائهم طاقم الخدم الذين يوزعون المشروبات التى تقدم على المائدة بحيث يقدم الخادم الطعام من الشمال ويتبعه الخادم بالشراب من على اليمين.
- يلاحظ أن يبدأ خدم الطعام ومن ورائهم خدم الشراب بربة البيت وبعدها السيدات طبقا لترتيب جلوسهم وأن يكون لكل جانب من جوانب المائدة طاقم خدم يحملون تجهيزا كاملا من الطعام والشراب على اعتبار أن يقوم كل طاقم بخدمة ثمانية أشخاص على الأكثر حتى تنتظم الخدمة فى سهولة، وأن يبدأ الطاقم الثانى على الطرف الآخر من المائدة بالسيدة الأولى التى تجلس إلى يمين الداعى، ومن بعدها باقى السيدات ثم بالرجال طبقا لترتيبهم، ويقدم الطعام والشراب إلى جميع المدعوين قبل أن يقدم إلى الداعى الذى يكون فى آخرهم.
- يجب أن يمر الخدم بأطباق التجهيز الغذائى مرة ثانية على جميع المدعوين بالترتيب السابق، فقد يرغب أحدهم فى تناول المزيد من صنف معين.
- يراعى خدم الشراب أن يعيدوا ملء كؤوس الماء أو العصير لمن أنهى كأسه، دون أن يطلب إليهم ذلك بل يقومون به من تلقاء أنفسهم، ولا بأس من أن يشير المدعو بإصبعه فى حركة خفيفة على الكأس الموضوع أمامه إلى خادم الشراب دلالة على عدم رغبته فى ملء الكأس أو فى المزيد.

- يجب أن تكون أطباق السرفيس وما عليها من طعام متشابهة تماما فى كل شىء عند تقديم صنف من أصناف الطعام، بحيث يكون ما يقدم على طرف من المائدة هو تماما ما يقدم على الطرف الآخر، وكذا بالنسبة للمشروبات.
- بعد تناول كل صنف من الطعام يحتوى على صلصة، بعد تناول صنف من السمك، ترفع أطباقه ثم أدواته من الجانب الأيسر للجالس إلى المائدة. ويوضع كل منهما على حدة فوق صينية بعد جمع بقايا الطعام فى أحد الأطباق. ثم توضع الأطباق والأدوات النظيفة فى الجانب الأيمن.
- فى أثناء وضع أطباق صنف جديد، يكون «سرفيس» هذا الصنف قد نقل بدوره من المطبخ إلى المائدة الجانبية تمهيدا لتوزيعه. وهكذا سائر الأصناف بترتيب ورودها فى قائمة الطعام. وتختتم الوجبة أحيانا بنوع ممتاز من الجبن، لأنه من سمات الوليمة الجيدة.
- بعد الانتهاء من تناول أصناف الطعام، يقوم أحد الخدم بإخلاء المائدة من جميع أدوات الطعام، ثم يجمع فضلات الخبز وغيره من الجانب الأيسر فى صينية خاصة بواسطة فرشاة أو بواسطة الفوطة المطوية التى يمسك بها «السرفيس».
- قبل تقديم الحلوى أو الفاكهة، يوضع أمام كل ضيف إناء صغير به ماء، وتحته فوطة وطبق صغيرين.
- يقدم فنجان القهوة فوق طبق عليه قطعة من السكر وملعقة صغيرة. ولكن يستحسن فى الولائم الرسمية انتقال المدعوين إلى بهو الاستقبال، أو حجرة التدخين، لتؤدى لهم هذه الخدمة وتقدم لهم السجاير ومنافض رمادها.
- بمجرد انتهاء خدمة المائدة يجب إخلاؤها من أى أثر للوليمة وإعادتها فورا إلى حالتها الطبيعية.

لوازم التدخين:

جرت العادة عقب الولائم وفى حفلات الاستقبال على توفير وسائل التدخين لأغلبية المدعوين. وفى هذه الحالة يجب الاستعداد بعدد كاف من أوعية إطفاء السجائر فى كل موضع من المكان، حرصا على الأثاث والمفروشات من التلف وأمانا من الخطر.

وتوضع لفائف التبغ (سجاير أو سيجار) فى علب مفتوحة أو صناديق مكشوفة ومعها علب الثقاب فى أماكن يراعى أن تكون فى متناول المدعوين.

مائدة وليمة غير عادية (رسمية) Table d’un repas ceremonial:

تبـذل عنايـــة فائقة فى ترتيب مائــدة ذات طابع رسمى، ويبــدأ أولا بمراجعة جميع الأدوات اللازمـــة لأصناف الطعام والشــراب، حيث تكون مرصوصــة فى جانب من غرفة المائــدة. كل صنف منها على حدة. وبعــد التثبت من كفايتها لعدد المدعوين، وعدم وجود خطأ أو سهو أو إهمال فى قطعة منها، تتبع الخطوات الآتية:

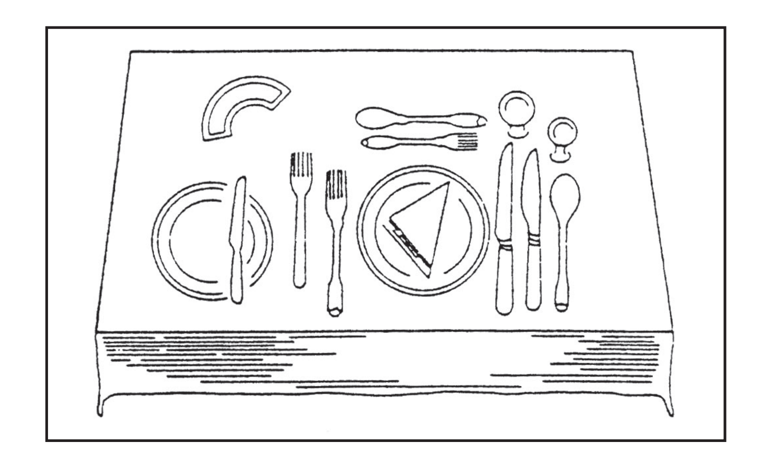
١ – بعد وضع مفرش أنيق متســاوى الأطراف على جوانب المائدة، يجرى ترتيب الأطباق الرئيســية فوقه حيث تكون المســافة الفاصلة بين طبق وآخر لا تقل عن ٥٥ سم. وبذلك يمكن تحديد عدد المدعوين الذين تستوعبهم المائدة.

٢ – إلى يمين الطبق الرئيســى يوضع سكين اللحم ثم سكين السمك، ويكون كلاهما ناحية الطبق. وإلى يمين الســكينتين توضع ملعقة الحســاء إذا قدم فى طبق عميق. أما إذا قدم فى فنجان على الطريقة الأمريكية فلا توضع الملعقة الكبيرة.

٣ – إلى يسار الطبق الرئيسى توضع شوكة الأكل ثم شوكة السمك، ثم طبق صغير للحلوى أو الفاكهة، وخلفه طبق هلالى الشكل للمشهيات.

٤ – يوضع كوب للماء وكوب آخر لأى مشــروب عصير مألوف ســيقدم مع كل صنف من الطعام. ويجرى ترتيبها بعد الطبق الرئيســى وإلى اليمـين بالتسلســل على حســب الارتفاع أو الحجم.

٥ – بعد الطبق الرئيســى مباشــرة توضع الشــوكة والملعقة الصغيرتان للحلوى أو الفاكهة، الشوكة مقبضها ناحية اليسار، والملعقة مقبضها ناحية اليمين.



٦ – توضع فوطة اليد بإحدى الطرق المنوه عنها وبداخلها قطعة أو قطعتان من الخبز.

ويلاحــظ دائمــا أن تكون مقابض أدوات الأكل على بُعد ســنتيمترين من حافة المائدة، وأن تكون الشوك والملاعق مقلوبة على ظهرها. أما إذا وضعت فضيات الجانب الأيمن فوق حامل خاص، فإن ترتيبها يكون من أعلى إلى أدنى على حسب أولوية استعمالها.

مائدة وليمة عادية أو عائلية Table d'un repas d›intime ou familial:

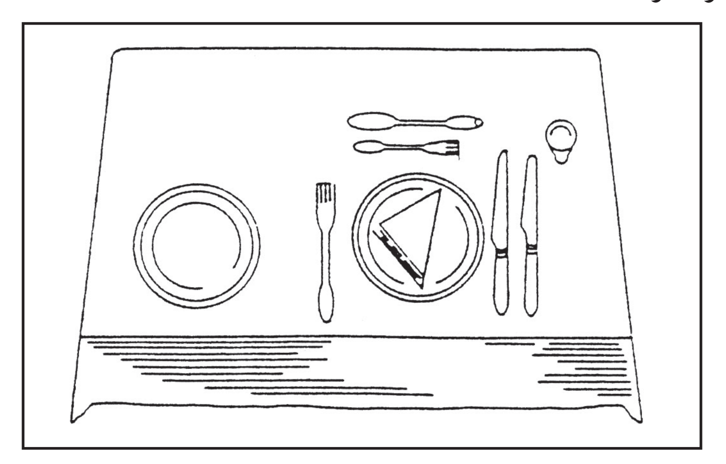
تتسم الوليمة العادية بالبساطة ولكن الذوق السليم يجب أن يكون طابعها، سواء كانت عائلية، أو تضم بعض الأصدقاء المقربين.

وتؤدى الخدمة غالبا بواسطة سيدة البيت، أما إذا قام أحد الخدم بتوزيع الطعام، فإنه يبدأ بســيدة البيت ثــم الزوج وأخيرا الأبناء، الإناث قبل الذكــور، وإذا وجد معهم بعض الغرباء، فيبدأ بخدمتهم أولا على حسب مراكزهم، ثم يعود إلى الترتيب السابق.

وتقتصــر وجبة الوليمــة العادية على صنفين من الطعام، أحدهما من الخضر والآخر من اللحــوم أو الطيور أو الأسماك، لذلــك جرت العادة على تقديم الصنف الواحد دورة أخرى ليستزيد منه من يشاء، فيما عدا الحساء والمشهيات والحلوى أو الفاكهة.

مفرش المائدة: يوضع على المائدة مفرش من الكتان الملون أو النيلون المزخرف، أو مفرش صغير خاص بكل جالس إلى المائدة، على حسب المناسبة.

الأطباق: أحدهما طبق رئيسى وفوقه طبق آخر للصنف الأول، وإذا قدم الحساء فيوضع فوقهما طبق عميق أو فنجان. وإلى اليســار يوضع طبق صغير للخبز، ويســتخدم بعد تناول الطعام للحلوى أو الفاكهة.



الأكواب: يوضع كوب للماء وكوب آخر لمشــروب من عصير الفاكهة مألوف وذلك فى الجانب الأيمن بعد السكين الكبيرة.

وعاء المشهيات: بداخله ملعقة وشوكة من البلاستيك للغرف، ويوضع فى مكان مشترك يكون فى متناول كل شخصين أو أربعة أشخاص. وقد يحمل الوعاء أحد الخدم ويمر على الجالسين إلى المائدة.

مائدة إفطار يومية Table d'un petit dejeune:

تقتصر وجبة الإفطار العائلية على أكلة شعبية أو على حسب ما يكون مألوفا. والإفطار فى المنزل هو فرصة يومية يجتمع فيها أفراد الأسرة بصورة منتظمة. وتقدم وجبة الإفطار فى المطاعم والفنادق، فيما بين الســاعة الســابعة والتاســعة صباحا. وهى مكونة فى الغالب من: البيض المسلوق أو المقلى أو الطرى أو العجة – الجبن – الزبدة – المربى – الخبز – القهوة السادة أو مع الحليب – الشاى مع الحليب أو ورقة من النعنع مع شريحة من الليمون. ومن الأصناف المعتــاد إضافتها عند الطلب فى بعــض الفنادق الكبرى: الفطائر – العســل – الكومبوت – السجق – عصير الفواكه، وغيرها من الأصناف التى يعلن عنها فى قوائم المأكولات.

وينقــل خادم المطعم فوق صينية أصناف الإفطار المفروض تقديمها، ويضعها على المائدة دفعــة واحــدة دون حاجة إلى الانتظار أمام المخدوم كمــا هو الحال فى نظام الخدمة للغداء أو العشــاء. إلا إنه من الأفضل أن يؤخر المشروب الساخن بعض الوقت لكى يتسنى تناوله على درجة الحرارة المقبولة.

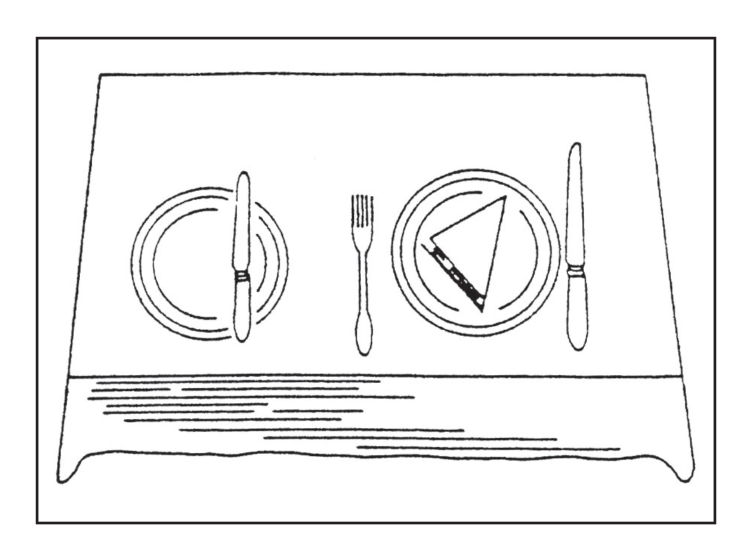
ويجرى ترتيب مائدة الإفطار على الوجه الآتى:

المفرش: قماش من الكتان الملون الذى يســهل غســله وكيه، ومعه فوطة لليد من اللون والطراز نفسهما.

الأطباق: واحد للأكل، وإلى يساره طبق آخر أصغر منه مساعد.

الجبن والزبدة والمربى: يوضع كل منها فى وعاء تحته طبق صغير، أو فى وعاء مقسم إلى ثلاثة أقســام، ومكانه خلف شوكة الأكل. وتنظم الزبدة بشكل حلقات صغيرة أو كرات مستديرة. ويوضع مع المربى ملعقة صغيرة.

الفضية: توضع على يمين طبق الأكل سكين صغيرة للزيدة والجبن، وسكين أكبر للقطع، وإلى يسار الطبق توضع شوكة الكل. ويجوز وضع السكين الصغير فوق الطبق الصغير.



الخبـز: توضع شـرائح مـن الخـبـز الأفـرنجـى المـحـمــر «toast» أو رغيف من الخبز العربى مقسـم إلى أربعة أقسـام، ومكانه فى الجانب الأيسـر بداخل سلة صغير أو بداخل فوطة اليد فوق الطبـق الصغير.

الشـاى أو القهوة: ينقل إبريق الشـاى أو القهوة أو الحليب فوق صينية ويوضع على المائـدة بحيث يكون فى متناول المخدوم وعقب تناوله الإفطار مباشـرة، ويلاحظ أن يكون مقبض كل منها متجها ناحية اليمين. وتشمل أدوات الشاى: إبريق الشاى والماء الساخن، أو القهوة، واللبن، والسكر، الفنجان والطبق مع ملعقته.

حفلات الشاى Le The Party:

تقام حفلات الشاى عادة، فى الساعة الخامسة بعد الظهر شتاء والساعة السادسة صيفا وتسـتمر نحو سـاعتين، ويحضرها المدعوون بالملابس العادية بشـرط أن تكون أنيقة وغير رياضية. ويختلف نظام حفلات الشـاى الخاصة عن نظـام الحفلات العامة، كما تختلف الأصناف التى تقدم مع الشاى على حسب مستوى المناسبة التى تقام من أجلها.

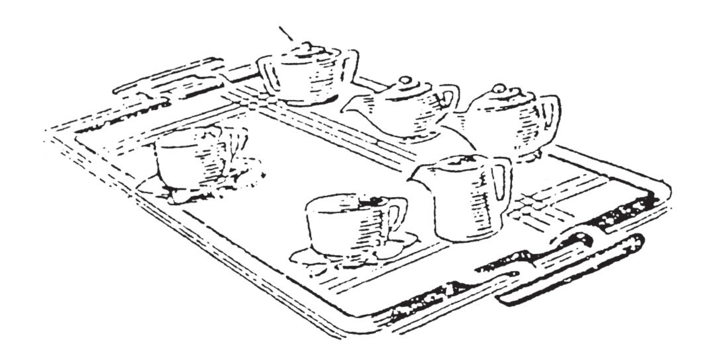
وتكتـب الدعوة الخاصة لحفلات الشـاى الأجنبية باسـم الزوجة فقـط، كما هو متبع فـى حفلات الكوكتيل، ويذكر فيها اسمها «حرم فلان» من غير صفة زوجها، ثم السـاعة والتاريخ والمناسبة وتكون على بطاقة أكبر بقليل من بطاقة الزيارة.

تقديم الشاى فى بهو الاستقبال:

عندما يكون عدد الضيوف قليلا، يقدم الشـاى فى بهو الاسـتقبال، فتعد مائدة صغيرة أمام كل ضيف إذا كان المدعوون متفرقين، أو مائدة واحدة أكبر إذا كانوا متجمعين حولها. ويوضع على المائدة مفرش جميل بشـكل أنيق جذاب. وتنتقل الأصناف إلى مكان الجلوس بواسـطة مائدة متحركة «ترولى» ذات طبقتين (العليا للشـاى وملحقاته، والسفلى للفطائر والحلوى وأدواتها) وترتب فوقها على الوجه الآتى:

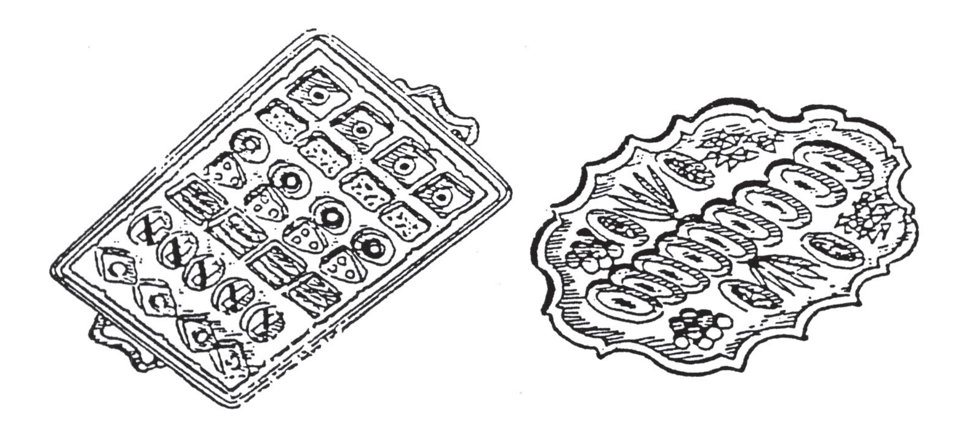
الطبقة العليا:

١ – إبريق الشاى، وإبريق الماء المغلى لتكييفه حسب الرغبة.
٢ – إناء اللبن (الحليب) الساخن لإضافته إلى الشاى عند اللزوم.
٣ – وعاء السكر وملقطة أو ملعقة إذا كان ناعما.
٤ – فناجين وأطباق وملاعق الشاى.



الطبقة السفلى:

١ – طبق للفرنيات المملحة «ساليزون» وآخر للفرنيات المحلاة «بيتى فور أو جاتوه أو كيك» ويراعى أن يحتوى كل طبق على تشكيلة منسقة بشكل جذاب.
٢ – أطباق وأشواك صغيرة للفطائر.
٣ – أوراق من النعنع وشرائح من الليمون.
٤ – مناديل ورق أو فوط قماش صغيرة مزخرفة موضوعة فوق الأطباق.



ويفرض واجب الضيافة على المضيف أن يسكب بنفسه الشاى لضيوفه، وأن يقدم لهم أطباق الفطائر والحلوى ليتناولوا منها ما يريدون. ويجوز أن ينيب عنه فى أداء هذا الواجب أحد أبنائه إذا كانت حالته لا تسمح له بخدمة ضيوفه بنفسه. أما إذا كانت الدعوة موجهة من الزوجة فإن من واجبها أن تؤدى هذه الخدمة لضيوفها، أو تنيب عنها إحدى كريماتها.

تقديم الشاى فى غرفة المائدة:

ترتب الأوانى والأدوات والمأكولات السابق الإشارة إليها، بذوق سليم فوق مفرش جميل على المائدة، وتنشر بعض الزهور فى الأماكن الفارغة، لتضفى على الحفل جوا من المتعة. مع ملاحظة أن تناول الشاى على المائدة، يقتضى توزيع الأصناف المزودة بها بطريقة يسهل على كل ضيف أن يتناول منها ما يريد. وعلى مستوى المناسبة يمكن إضافة بعض أطباق الفطائر والشطائر الخفيفة والفاكهة، وفى فصل الصيف تضاف أصناف من المرطبات والمثلجات. وعلى المضيف أن يدور حول ضيوفه ليطمئن إلى خدمتهم، ولا يمنع ذلك من أن يتناول هو وجبته بعد الدورة الأولى.

حفلات الشاى الكبرى:

هى التى تقام تكريما لشخص ما، أو التى تقيمها الهيئات الرسمية والدبلوماسية بدل الولائم فى المناسبات القومية، وتدعو إليها عددا كبيرا من المدعوين. ومثل هذه الحفلات

يعد لها بطاقات دعوة كالولائم، ترسل إلى المدعوين قبل الحفل بأسبوعين. وحفلات الشاى الكبرى تحتاج إلى اسـتعداد لا يتوافر لدى صاحب الدعوة، ويعهد بها فى الغالب إلى أحد المحـال المتخصصة فى إعداد أصناف الأطعمة وفى طريقة عرضها وتنسـيقها على الموائد، بواسطة عمالها المدربين على الخدمة فى مثل هذه الحفلات.

ويجرى تنسيق الموائد على حسب هندسة القاعة أو الحديقة، بحيث يراعى دائما أوضاع الوائد الفرعية بالنسـبة لوضع المائدة الرئيسـية المخصصة لكبار المدعوين وفقا لأسبقياتهم. أما الموائد الفرعية فتخصص لسائر المدعوين بحيث يجلس إلى كل مائدة مجموعة متجانسة أو متداخلة منهم على حسـب ظروف المناسـبة. وفى حالة وجود موسـيقى يحسن وضع برنامج مقطوعاتها على كل مائدة.

وقبيـل حلول الحفل لاسـتقبال كل ضيف والترحيب به،ودعوتـه للتفضل بالدخول. وعندمـا يحل الموعد يتخـذ مكانه بين المدعوين، ثم يمر عليهم الخدم لتوزيع المشـروبات الساخنة أو الباردة فقط، لأن الموائد تكون مزودة بالأطعمة وأدواتها.

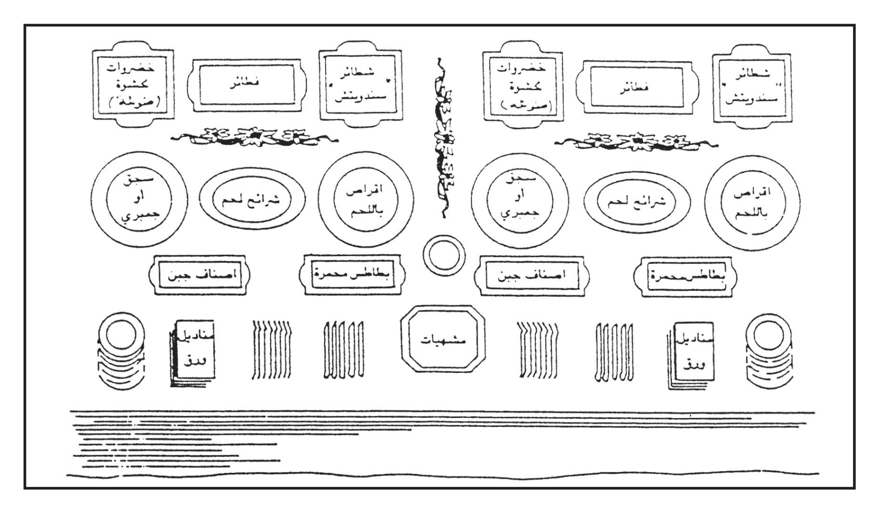
فى حفلات المقصف (البوفيه) Le buffet:

يعمـل بهذا النظـام فى كثير من الأحيـان، متى كان المكان لا يتسـع للموائد ومقاعد الجلـوس، أو كانـت أدوات الولائم غير متوافرة لدى الداعى، أو كان عدد الخدم لا يكفى لكثرة المدعوين. ويعمل به عادة فى حفلات الشـاى والكوكتيل وغيرها من المناسـبات التى تمتد إلى ما بعد الثامنة مساء.

ويمتاز نظام المقصف بأنه يعفى المضيف من إجراءات الولائم ومسـؤولية تطبيق مراسـم أسـبقية لجلـوس المدعوين، ويتيح له فرصة التنقل بين صفوفـه، للترحيب بهم والاهتمام باسـتضافتهم، كما يتيح للمدعوين متعة اختلاط بعضهم بالبعض بحرية تامة. فهى وليمة متحركة لا يستمر الجميع فيها واقفين أو جالسين طوال الوقت.

وفضلا عن ذلك، فإن هذا النظام سهل وسريع فى الخدمة، ولا يحتاج إلى إعداد قائمة طعام، كما هو الحال فى الولائم. فإن المأكولات التى ستقدم يجرى تنسيقها بشكل جذاب على مائدة أو عدة موائد مسـتطيلة، ويتقدم إليها كل من المدعوين ليخدم نفسـه بنفسـه، فيتناول الطبق والسكين والشوكة، ويختار ما يروق له من أصناف الطعام.

وتقتصـــر الخدمة على وقوف أحد الخدم خلف كل مائدة لتقديم المشــروبات للراغبين. وإذا لوحظ أن البعض لا يتقدم نحو المقصف ليخدم نفسه، يكون من المناسب أن يدور خادم واحد أو أكثر فى أنحاء المكان، حاملا أكواب الشــراب، أو أطباق الطعام ليخدم المدعوين حيث يوجدون.



إعداد المقصف:

المائــدة: توضع فى صدر مكان فســيح، بعيدا عن المقاعد وغيرها من الأثاث، ليتيســر حركة المدعوين منها وإليها. وتغطى المائدة بمفرش أنيق، وتنثر فوقه بعض الزهور.

وتوضــع بعض موائد صغــيرة ومقاعد خفيفة فى أركان بعيدة، تكفى لثلث عدد المدعوين، ليجلس إليها من لا يستطيع تناول وجبته وهو واقف على قدميه، ولكنه لا يستمر جالسا طوال الوقت. ويمر أحد الخدم على هذه الموائد بين وقت وآخر لجمع الأطباق أو الأكواب الفارغة.

المأكولات: يوضع على المائدة كل صنف من الأطعمة فى طبق مماثل على جانبى المائدة المســتطيلة، ليكون فى متناول المدعوين مــن الجانبين، ويراعى ترتيب محتويات كل طبق بشكل منظم.

المشــهيات: ترص فى أطباق أصغر من أطباق المأكولات فى صفوف منتظمة، كل صف منها يحتوى على صنف مختلف عن الآخر، ويغرس فى كل قطعة من المشــهيات عود من الخلة لالتقاطها به.

أدوات الأكل: ترتب فى أقرب مكان للواقفين أمام المقصف. الأطباق تكون مرصوصة بعضها فوق بعض (مجموعة منها فى الجانب الأيمن والأخرى فى الجانب الأيسر) وإلى جانب كل مجموعة ربطة من مناديل الورق المزخرف. وفى الوسط توضع الفضية وهى مرتبة فى مجموعات متلاصقة. وفى القرب منها وعاء يحتوى على عيدان صغيرة. ويلاحظ أن تكون الأطباق الصغيرة التى يستخدمها المدعوون من نوع الأطباق الكبيرة المرصوص عليها الأطعمة.

المشروبات: يؤدى مهمة تقديم المشروبات الخادم المشرف على المقصف، أو يعد لها ركن خاص بجوار المقصف مزود بالأكواب المناسب للمشروبات المرطبة.

الحلوى: يخصص لها جانب من المائدة يميز بوضع أدوات تناولها إلى جانبها.

أطعمة المقصف: يراعى فى اختيار أطعمة المقصف أن تكون سهلة الأكل، ومن أصناف غير مائعة. ويمكن تجهيز بعض هذه الأطعمة منزليا، والبعض الآخر يمكن شراؤه جاهزا من المحال المتخصصة. وفيما يلى أمثلة لما يصلح تقديمه منها حسب مستوى المناسبة التى يقام فيها المقصف:

- فطائر باللحم أو الجبن أو الخضر.
- فطائر مملحة كرواسان أو بيتسا.
- شرائح لحم رقيق خالية من العظم (روستبيف).
- الطيور يقدم منها الفخذ، والساق تكون ملفوفة بورقة فضية للإمساك بها.
- خضر محشوة (ضولمة) أو ورق عنب محشو.
- أقراص من الأطعمة الوطنية مثل كبيبة أو كفتة.
- بطاطس محمرة، أو مكرونة فرن مقسمة أجزاء.
- فواجراه وبين، مكشوفة كانت أو مغلقة بالخبز مع الزبد (سندوتش).
- شرائح خبز سهلة المضغ.
- جمبرى أو سجق، مغروس فيه عيدان صغيرة.
- مشهيات: زيتون أخضر وأسود، مخللات صغيرة بصل وخيار، مغروس فيها عيدان صغيرة.
- أصناف من الحلوى مثل: جاتوه أو فرنيات صغيرة (بيتى فور) أو تورتة أو بقلاوة أو كنافة مقسمة أجزاء.

- فواكه الموسم سهلة الأكل.
- وتقدم فى الصيف مثلجات مثل: جيلاتى، سلاطة فواكه مجمدة بالجيلى.
- عصير فواكه.

وتقدر كمية الطعام اللازمة لعدد المدعوين بزيادة نسبة إضافية على سبيل الاحتياط لملء الأطباق الفارغة، ليظل المقصف محتفظا بمظهر مقبول، فلا يبدو بعد الزحف الأول كأنه صحراء جرداء.

التوجيه لتلبية الدعوة:

لا يجوز لمن قبل دعوة موجهة إليه شخصيا أن يتخلف عن حضورها، لأن تخلفه يترك فراغا بين مقاعد المدعوين، وذلك يحرج الداعى ويحمله تكلفة لا مبرر لها. وإذا تأخر أحد المدعوين عن الوصول فى الموعد المحدد بسبب طارئ، عليه أن يتصل تليفونيا بصاحب الدعوة، لإبداء أسباب التأخير وتقديم الاعتذار المسبق حتى لا يعرض نفسه لانتقاد الداعى والمدعوين. ويرى البعض أن الاعتذار عن الحضور أكرم بكثير من حضور المدعو متأخرا.

ولا يجوز أن ينيب أحد المدعوين سواء لحضور الحفلة، أو يصطحب معه شخصا آخر غير مدعو إليها، أو أن يتخذ لنفسه مقعدا غير الذى أعده له الداعى.

ويراعى قبل التوجه لحضور حفلة ما، ضرورة ارتداء الملابس الملائمة أو المعينة فى بطاقة الدعوة، التى يجب على المدعو أن يحملها معه.

والحضور إلى مكان الدعوة يجب أن يكون خلال ربع الساعة السابق لموعدها، أو قبل هذا الوقت إذا كان ذلك مطلوبا فى بطاقة الدعوة.

وعند الدخول تترك المعاطف وأغطية الرأس والعصى أو شىء يحمله المدعوون فى المكان المخصص له. وتتقدم السيدة أولا وتصافح المضيفة والمضيف والواقفين معها فى صف الاستقبال Receiving Line ويتبعها زوجها لمصافحتهم.

ولا يفوت المدعو عند الدخول أن يقدم نفسه بالاسم والوظيفة لمن يكون فى استقباله، إذا لم يكن معروفا له شخصيا. وأبلغ تعبير عن الشكر والامتنان، إزاء مشاعر التكريم والحفاوة التى يلقاها الضيف هو أن يبدو مبتهجا عند الدخول، وأن يسعد بكرم الضيافة سعادة كاملة، ويسعد من حوله باللطف والإيناس، وإذا سنحت الفرصة أثناء الاحتفال، فعليه أن يهنئ الداعى بالمناسبة التى دعى من أجلها.

وفـى الحفلات التى يحضرهـا رئيس الدولة، يجب على كل مـن يحمل بطاقة دعوة خاصة، أن يحمل معه أيضا إثبات الشـخصية «الهوية» لتقديمها عند الدخول متى طلب إليه ذلك. وعلى جميع المدعوين – فيما عدا مرافقى ضيف الشـرف – الحضور قبل الوقت المحدد لوصوله، وعدم خروجهم قبل نهوضه وانصرافه.

آداب الولائم:

السـلوك فـى الـولائـم لـه ضـوابـط وآداب، تعـتـبـر أبـرز اختبـار لتقييم مسـتوى الشـخص، ودرجة لياقته للاندماج فى المجتمع. والإخـلال بالأصول المرعيـة فضـلا عن كونه يتنافى مـع الذوق، يفسد المظهر المفروض فى وليمة تتوافـر فيهـا المتعـة وحسن النظام.

ولا يمكن تصور وليمة يسـلك فيها البعض مسـلكا متنافرا مع البعض الآخر، ومن أجل ذلك حرصت فيما يلى على بيان السلوك المتبع عند الجلوس إلى مائدة لتناول الطعام.

آداب المائدة:

قبل البدء بتناول الطعام:

١ – يدخل المدعوون إلى قاعة المائدة وفقا لأسـبقية المراسـم أو الأسـبقية الاجتماعية التى أعدهـا صاحب الدعـوة. وإذا كانت الوليمة مختلطة، فيكـون الدخول والخروج اثنين اثنين من الجنسين. أما فى الولائم الخاصة فالسيدات يدخلن ويخرجن قبل الرجال.

٢ – لا يجلس أحد من المدعوين قبل جلوس من يترأس المائدة أو من يجاوره إذا كان أكبر سـنا أو مركزا، أو إذا كانت سـيدة. ويكون جلوسه معتدل الظهر، ويداه فوق الركبتين إلى أن يقدم الطعام.

٣ – لا يجوز رفع الزوج إلى جانب زوجته أو مقابلها.

٤ – كما لا يجوز جلوس سـيدة بجانب أخرى وفى طرف المائدة، مما يقتضى زيادة عدد الرجال المدعوين.

٥ – وتتقدم السيدات على الآنسات ولا تستفيد هذه الفئة من أسبقية آبائهن.

٦ – إذا تخلف أحد المدعوين عن الحضور فلا يجوز بقاء مقعده فارغا.

٧ – إذا شـعر أحدهـم أن المكان المخصص له أدنى من مركـزه، فعليه أن يتجاهل ذلك، ويستطيع مستقبلا – إذا شاء – أن ينبه الداعى إلى هذا الخطأ.

٨ – عندمــا يتناول من يترأس المائدة فوطة اليــد، يتناول الضيوف فوطهم. وإجمالا يجب الاقتداء بتصرفاته إذ المفروض أن يكون رئيس المائدة قدوة حسنة للجميع.

٩ – ســواء كان تناول الطعام على مائدة عربية أو إفرنجية، فإن واجب الضيوف مســايرة العادات السائدة، وعدم إبداء آية ملاحظة إذا كانت مخالفة لعاداتهم.

١٠ – لا يجــوز للمضيــف أو من يترأس المائدة ترك مقعــده، حتى لا يتوقف المدعوون عن الأكل أو تبــادل الحديث فى أثناء غيبته. والوجود الدائم للمضيف يبعث الســرور فى نفس المدعوين.

١١– على الضيف أن يطلع دون إحراج على قائمة الطعام الموضوعة أمامه، لمعرفة الأصناف التــى تقدم له، يحدد مقدما القدر الذى يناســبه من كل صنــف، ولكنه لا يعلق عليها بملاحظات.

فى أثناء الطعام:

١ – لا توضع اليدان على المائدة إلا عند استخدامهما فى تناول الطعام، مع ملاحظة عدم الارتكاز على المائدة بالمرفقين.

٢ – عنــد مرور خادم المائدة لتوزيــع الطعام على المدعوين، يمد الضيف يده ليأخذ الكمية التــى يمكنه أكلها، مع ملاحظة عدم إعطاء ظهره للجالس إلى يمينه، وليس من اللائق محاولــة البحث عن قطعة بعيدة فى طبق الســرفيس، أو فصل قطعة عن قطعة أخرى إلا بمعرفــة خادم المائدة. ويلاحظ أن الأســماك واللحوم والطيور تقدم عادة وهى مجزأة حصصا متســاوية Portions ولا تحتاج إلى طلب فصل جزء من كل، وبعد نقل الجزء المطلوب إلى طبق الأكل، على الضيف ألا ينسى إعادة أدوات السرفيس فورا.

ويلاحظ فى الولائم العادية والعائلية التى يقـدم فيهـا صـنفـان من الطعـام، أن سـرفيـس كل منهـما يمـر على الضيوف مرتين، ليســتزيد منه من يشـــاء دون حــرج. فالضيــف يسعــده أن يســتطـيـب الضيوف ما أعده لهم من أصناف الطعام. أما فى الولائم الرسمية الكبرى، فلا يمر السرفيس إلا مرة واحدة لكثرة الأصناف التى تقدم فيها.

٣ – عدم تناول صنف من الطعام إلا بالأداة المخصصة له. وتستعمل هذه الأداة بعناية وحذر، وعلى الأخص مع أصناف الطعام (الخطرة) الكروية الشــكل أو المتجمدة أو الســائلة، أو التــى تحتاج إلى إزالــة زوائد عنها، حتى لا يحدث عنها قرقعــة أو قفز أو انفجار أو تلوث.

٤ – يكون تناول الطعام أو الشراب ببطء والفم مغلقا، وبدون إحداث صوت مسموع. ويلتقط الطعام بالشوكة بعد تذوقه بحذر للتثبت من درجة حرارته، وبالقدر الذى يسهل نقله إلى الفم ومضغه دون أن يتدلى أو يتساقط منه شىء.

٥ – عدم رفض تناول الطعام إلا لأسباب صحية، ويحسن بالمدعو إبلاغ الداعى بذالك مقدما، دون التحدث إلى الآخرين عما يشكو منه حتى لا يفسد شهيتهم. وفى مثل هذه الحالة تكفى إشارة بسيطة إلى الخادم الذى يمر بالسرفيس لكى يتجاوزه، أو الاكتفاء بتناول قدر قليل من صنف الطعام على سبيل المجاملة والتمهل فى أكله. وعلى الداعى أن يلاحظ انتهاء المدعوين من تناول كل صنف بحيث لا ينتهى قبلهم أو يشعرهم بالانتهاء منه.

٦ – فى فترات انتظار مرور الخادم بصنف جديد يحسن بالجالس إلى المائدة أن يتحدث مع جاره لتفادى الجمود، وإذا كان الجلوس بين فتاة وسيدة طاعنة فى السن، يجب توزيع الحديث بينهما دون تمييز، ولا يجوز التحدث إلى شخص من خلف جار، أو الاتكاء على المائدة للتحدث مع آخر فى مقعد بعيد. ويستحسن عدم التمادى فى الحديث والدخول فى مناقشات طويلة من شأنها تعطيل الخدمة، واضطرار البعض إلى الانتظار.

٧ – لا يجوز نقل شىء مما يوجد فى الطبق إلى خارجه، أو نقل نفاية من الفم إلى الطبق مباشرة، بل تستعمل الشوكة وبطريقة غير ملحوظة. وإذا وجد فى الطعام شىء غريب فيترك فى جانب من الطبق دون أى تعليق. وإذا سقط شىء من الطعام أو الشراب خارج الطبق أو المائدة، فيحاول إخفاءه بهدوء، أو توجيه إشارة غير ملحوظة إلى الخادم لمعالجته. وكذلك الحال إذا سقطت قطعة من أدوات المائدة، فيطلب منه التقاطها. وعلى الآخرين – إذا لمحوا ذلك – أن يتغاضوا عنه منعا للحرج.

٨ – بعد الانتهاء من تناول كل صنف، توضع أدواته بهدوء فى وسط الطبق، السكين والشوكة متجاورين، والشوكة أسنانها إلى أعلى، حتى يمر الخادم ليستبدل بالأدوات المستعملة أدوات أخرى نظيفة. وإذا كانت الوليمة عادية أو عائلية، فإن أدوات الطعام لا تستبدل بها أخرى فيما عدا أدوات السمك.

بعد الانتهاء من تناول الطعام:

١ – توضع الفوطة على المائدة بشكل منظم، ولكن غير مطوية كما كانت فى الأصل، كمن يوحى أنها متروكة بحالة صالحة للاستعمال فى مأدبة أخرى.

٢ – علامــة القيام فى آخر المأدبة هى وقوف المضيف، أو عندما تعطى المضيفة إشــارة إلى السـيدة الأولى الجالسة إلى يمين المضيف. وتكون بحركة لطيفة تثير الانتباه، ويتم ذلك بعد التثبت من أن جميع المدعوين قد انتهوا من تناول طعامهم.
٣ – بعد مغادرة قاعة المائدة بترتيب دخولها، ولم يكن هناك موعد محدد للانصراف، تتوجه المدعــوات إلى حجرة لإصلاح الماكياج، ويتوجه الرجــال إلى حجرة التدخين إذا لم تقدم لفائف التبغ على المادة، ثم يعود الجميع بعد فترة قصيرة للاجتماع فى بهو الاستقبال.

الانصراف من وليمة:

١ – فى حالة تناول الغداء فى الساعة الثانية بعد الظهر، يجب ألا يتعدى موعد الانصراف الساعة الثالثة والنصف. أما العشاء، الذى يبدأ بين التاسعة والعاشرة مساء، فإن موعد الانصراف يتوقف على ترتيب الداعى للوليمة.
٢ – إذا تحدد موعد انتهاء المأدبة فى بطاقة الدعوة، فيجب الانصراف خلال ربع ســاعة من الموعد المذكور دون حاجة إلى تنبيه.
٣ – ليس من اللائق الانصراف بعد وليمة غداء أو عشــاء قبل انصراف ضيف الشــرف إذ يتعين عليه اختيار الوقت المناســب، وعادة يكون أكــبر المدعوين مركزا هو البادئ فى الاســتئذان. ولا يليــق بالضيف أن يبقى بعد انصراف المدعويــن إلا إذا دعى لذلك من الداعى ولمس منه صدق دعوته.
٤ – ليس هناك ما يدعو أحدهم إلى مصافحة جميع المدعوين عند الانصراف، كأنه يدعوهم إلى اللحاق به. تكفى انحناءة بسيطة مع ابتسامة رقيقة تحية لمن يكون بالقرب منه.
٥ – يــودع المدعــوون المضيفة والمضيف بالمصافحة، ويشــكرونهما بكلمات رقيقة مختصرة علــى كرم الضيافة. أما الإطالة فى الحديــث معهما فإنها تعطلهما عن تلقى مجاملات الآخرين.
٦ – ليــس من المفــروض إعطاء منحة لخدم المنزل، أما إذا قام أحدهم بخدمة ليســت من طبيعة عمله فيجوز إعطاؤه منحة، ولو أن ذلك ليس ضروريا.

استعمال أدوات المائدة L'emploi des couverts:

إذا كان الشــخص الجالس إلى مائدة حديث العهد باســتعمال أدوات الطعام مع صنف مــن الأصنــاف، فلا أقل من أن يلاحظ من يجاوره على المائــدة، ويتعامل مع هذا الصنف

بالطريقة التى يتعامل بها غيره، ويحاول بقدر الإمكان مداراة هذا القصور حتى لا يلاحظه أحد الحاضرين، والمهم ألا يتناول أى صنف من الطعام باليد خلاف الخبز.

ولا يليق بأحد المدعوين أن يفحص الأدوات الموجودة أمامه، للتسلية أو مدفوعا بحب الاستطلاع لمعرفة نوعها أو قيمتها أو مصدرها.

وفيما يلى كيفية استعمال أدوات الطعام:

فوطة اليد:

تؤخذ الفوطة بمجرد الجلوس إلى المائدة، وتوضع فوق الركبة (غير مبسوطة بالكامل). وتستعمل لمسح الشفتين قبل ارتشاف أى مشروب، حتى لا تظهر علامة للشفتين على الكوب أو الكأس. وبعد الشرب أو تناول الحساء أو أكل صنف دسم، حتى لا تظهر آثار على الشفتين. وعند الانتهاء من الأكل والشرب، تترك الفوطة على المائدة بطريقة مقبولة ولكن غير مطوية كالأصل.

الملعقة الكبيرة:

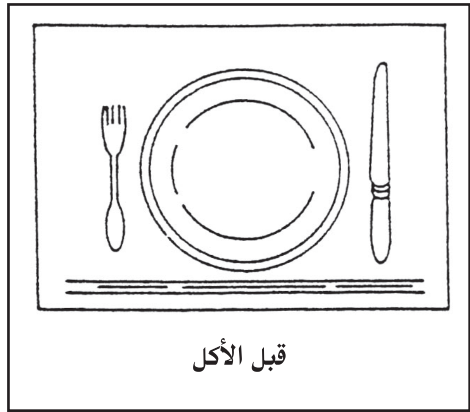
تستعمل فى حالة تقديم حساء فى طبق عميق فقط، ولا تستعمل فى أكل أى صنف آخر، مثل الأرز أو البقول أو الخضر، لأن هذه الأصناف وغيرها تؤكل بالشوكة فقط. وبعد الانتهاء من تناول الحساء تترك الملعقة فى الطبق وهى مقلوبة على ظهرها.

السكين:

تستعمل للتقطيع فقط ولا تقرب من الفم إطلاقا وتستعمل السكين ذات السلاح الطويل الحاد لقطع اللحوم أو الطيور، والسكين الأقصر ذات السلاح العريض هى من الفضة عند تخليص السمك من السلسلة والشوك.

الشوكة:

الشوكة الكبيرة لإمساك اللحم أثناء تقطيعه جزءا جزءا بالسكين الكبيرة كما تستعمل الشوكة الفضية مع السكين ذات السلاح العريض لتخليص السمك من الزوائد ويلاحظ أثناء التقطيع عدم بسط المرفقين كجناحين. وفى أثناء تناول طعام لا يحتاج إلى تقطيع أو تم تقطيعه، تترك السكين فى جانب من الطبق ويلتقط بالشوكة القدر الذى يمكن نقله من الطعام إلى الفم بسهولة.



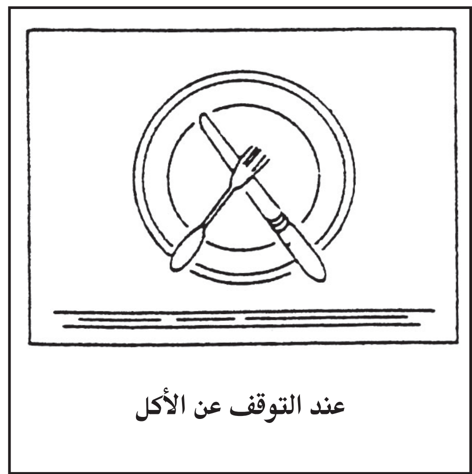
قبل الأكل



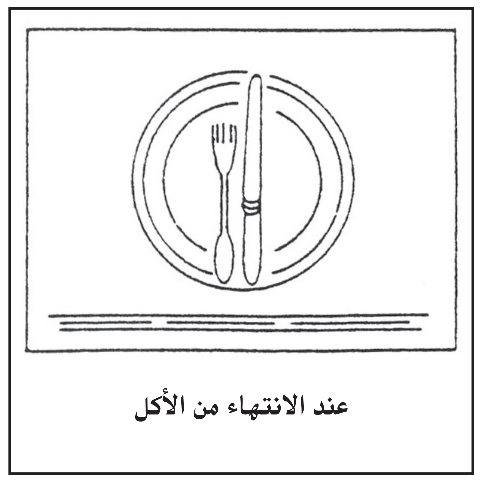
أثناء الأكل

وعند التقطيع تمسك السكين باليد اليمنى والشوكة باليد اليسرى، بحيث يكون مقبضاهما داخل راحة اليدين، وسبابة كل منهما ضاغطة فوق المقبض، وبعيدة عن السلاح، ولا تمسك السكين كما يمسك قلم الكتابة.

وفى حالة التوقف قليلا عن الأكل، لا يجوز حمل السكين والشوكة باليدين كمن يشهر سلاحين فى وجه الحاضرين. كما لا يجوز تركهما فوق المائدة، بل يجب وضعهما متعانقين فى وسط الطبق، الشوكة مقلوبة على ظهرها وأسنانها إلى أعلى والسكين فوقها. وبعد الانتهاء من تناول الطعام توضع السكين والشوكة متجاورتين فى وسط الطبق، وتكون أسنان الشوكة إلى أعلى.



عند التوقف عن الأكل



عند الانتهاء من الأكل

إناء الغسل:

عند إخلاء المائدة من أدوات الطعام وفضلاته لتقديم الحلوى، يستعمل إناء به قليل من الماء لغسل بعض الفاكهة الصغيرة قبل أكلها، وأحيانا لغمس أطراف الأصابع، أو مسح الشفتين بالماء بطريقة غير ملحوظة، والتجفيف بالفوطة الصغيرة الموجودة تحت الإناء، وهى التى يجب رفعها قبل الاستعمال ووضعها إلى جانبه.

أصناف الطعام وكيفية تناولها Le menu et al manière de s’en servir:

من المفروض فيمن يدعى إلى الولائم، أو يتردد على المطاعم والفنادق العامة أن يتعرف على مصطلحات قوائم الطعام التى تكتب بلغة أجنبية، كى لا يتورط فيتناول ما لا يستسيغه طعما، أو لا يلائمه صحيا، ولا يعيب الإنسان أن يستفسر عن نوع من الطعام لم يكن مألوفا لديه.

وتكتب دائما قوائم الطعام باللغة العربية أو الفرنسية باعتبارها اللغة المستعملة دوليا فى الولائم الرسمية، وإذا استعملت اللغة الإنجليزية أو غيرها، فإنها لا تخلو من بعض المصطلحات الفرنسية لأصناف من الطعام اشتهرت بها.

ويقدم الطعام فى المطاعم والفنادق الكبرى بإحدى طريقتين: الأولى: Table d’hôte وهى خاصة بوجبة غداء أو عشاء عمومية مكونة عادة من صنفين رئيسيين بثمن إجمالى والثانية à la Carte وهى خاصة بأصناف وأسعار مختلفة يمكن الطلب منها حسب الاختيار.

وتتضمن الوجبة الصحيحة فى ولائم الغداء أو العشاء غير العادية، ثلاثة أصناف رئيسية مختلفة القيمة الغذائية، بحيث يستطيع الإنسان أن يتناول من كل صنف النسبة التى تلائم سنه ودرجة نموه ونشاطه. وتوضع قائمة الطعام أمام الجالس إلى المائدة ليطلع عليها مقدما، ويحدد القدر الذى يناسبه من كل صنف عند توزيع الطعام.

وفيما يلى طريقة تناول المأكولات التى توجد عادة على المائدة:

الخبز La pain:

يقدم الخبز الإفرنجى من قطع متوسطة أو مقسما شرائح toasts والخبز العربى مقسما إلى أربعة أقسام. ولا يبدأ بأكل جزء منه إلا مع الطعام، كما لا يؤكل مع الحساء. وعند الأكل لا يقطع بالسكين، ولا يقضم بالأسنان، بل يقطع باليد قطعة بعد قطعة فى أثناء تناول الطعام.

المشهيات hors d'oeuvers:

يـوضـع عـلـى المائدة طبق خاص للمشهيات قبل دخول الضيوف ومعه ملعـقـة وشـوكـة من البلاســتـيـك. ويتـكـون عـادة مـن أصناف فاتحة للشــهـية مشكلة ومنسقة بذوق خاص مثل: سردين، أنشـوجـة، زيتون، مخللات، إلخ.. وتؤكل المشهيات بالشوكة والسكين الفضـيـتـيـن بعـد نقـل المطلوب منها إلى طبق الأكل بواسطة الملعقة والشوكة البلاستيك. أما الزيتون فتؤكل الواحدة منه باليد بأكملها، وتنقل نواتها من الفم بالشوكة وتوضع إلى جانب من الطبق.

الحساء La soupe (le Consommé):

هــو أول صنف من الطعام يقدم فى مآدب العشــاء، وأحيانا فــى مآدب الغداء إذا كان الفصل شــتاء، وقد يقدم الحساء فى طبق عميق أو فى فنجان على الطريقة الأمريكية. فإذا قــدم فى طبق يراعى عدم ملء الملعقة بالكامل، ويكفى ملؤها إلى النصف وتوصيلها إلى الفم من جانبها لتفادى سقوط شىء منها، وهذا يساعد أيضا على تبريد الحساء الساخن، دون حاجــة إلى نفخ أو تمصيص أو صفير عند الشــرب! وبعد الانتهاء توضع الملعقة فى وســط الطبق مقلوبة على ظهرها.

السمك Les poissons:

يقدم السمك على طبق «سرفيس» خاص من الفضة أو الصلب مستطيل الشكل، والجالس إلى المائدة ينقل جانبا منه إلى الطبق، وتســتعمل مع الســمك سكين وشوكة من الفضة، وإذا لم توجد الســكــيـن الفضة، يســتعان بشــوكة عادية من الصلب وقطعة من الخبز لفصل الســمك من الزوائد، ويــترك كل منهما فى جانب الطبق، ثم يــؤكل بحذر قطعة صغيرة. أما إذا قدم السمك مجزءا إلى شرائح tranche فإنه يؤكل بسهولة كاللحوم.

وبعد الانتهاء توضع الشــوكة والســكين متجاورتين فى وسط الطبق، ولا تستعملان مع أى صنف آخر.

سمك بسارية صغير Les blanchailles:

يقدم مع خبز أسمر وزبد وليمون، يعصر الليمون على السمك وتستعمل الشوكة فى أكله بالكامل من الرأس إلى الذيل مع الخبز المدهون بالزبد.

البطارخ (الكافيار) Les caviars:

يقدم مع خبز محمر toasts وزبد وليمون، يدهن الخبز بالزبد والبطارخ ويعـصـر علـيـه قـلـيـل من الليمون، ويقضم بالفم قطعة بعد قطعة. وفى روسـيا تقـدم فطائر بالكـافـيـار وتؤكـل بالشـوكة والسكين.

المحار Les huîtres:

يقدم مع فلفل أحمر وليمون، يرش الفلفل الأحمر ويعصر عليه قليل من الليمون، فيبدو خداعا أن المحارة تختبئ فى قشرتها الصدفية ولكنها تسحب بالشوكة وتبتلع بالكامل.

الكركند Les homards:

يقدم بغلافه الصدفى، ويستعمل مخلب خاص لإخراج لحمه من الداخل وأكله بالشوكة.

القواقع Les esgargots:

تمسك بالـيـد ويسـحـب لحـمـهـا بمـخـلـب خاص وتؤكل بالشـوكـة.

الصلصات Les sauces:

تقدم عادة أنواع مختلفة من الصلصات المكثفة للسـمك واللحوم وغيرها، فينقل الضيف قدر ملعقة منها ويضعه فى جانب طبق الأكل، ويلاحظ عدم البدء بأكل أحد أصناف الطعام قبل أخذ الصلصة الخاصة به.

اللحوم والطيور viandes et volailles:

تقـدم مجزأة قطعا متسـاوية ومنسـقة يمكن تنـاول جزء أو جزئين منها فى سـهولة. وتستخدم الشوكة والسكين الكبيرتان فى تقطيعها من الأطراف قطعة بعد قطعة أثناء الأكل.

السلاطات Les salades:

تقدم عادة عند تقديم اللحوم والطيور فى وعاء كبير معه ملعقة وشوكة من البلاستيك. تنقل بعض السلطات إلى طبق صغير خلف الطبق الرئيسى إلى اليسار (وأحيانا يكون هلالى الشكل)، وتؤكل بالشوكة العادية.

الفطائر Les pates:

تؤكل بالشوكة الكبيرة بعد تقطيعها بالسكين.

الخضر والبقول المطهوة Legumes et pouls:

تؤكل بالشوكة فقط، وفى بعض الأصناف التى تحتاج إلى تقطيع، يستعان بالسكين الكبيرة.

الأرز Le riz:

وما يماثله من البقول يؤكل بالشوكة فقط، ولا تستعمل الملعقة بتاتا.

المعكرونة Les macaronis:

كيفما كان شكل المعكرونة فإن الطريقة الصحيحة لأكلها تكون بالشوكة فقط دون حاجة إلى استعمال السكين، وذلك بعد إضافة صلصة أو جبن مبشور، وإذا كانت من النوع الرفيع الطويل Spaghetti تلف لفة واحدة أو لفتين ثم تنقل إلى الفم.

الجبن والزبدة fromages et beures:

يقدم فى وعاء ذى جانبين بجوار طبق الخبز وأحيانا فى صينية تحتوى على عدة أصناف من الجبن – إنها علامة المائدة الجيدة – وتؤخذ القطعة بسكين نظيفة أو صغيرة مخصصة لذلك، ثم توضع على قطعة من الخبز أو البسكويت وتقضم بالفم. ولا تستعمل الشوكة فى أكل الجبن.

ولما كانت أقراص الجبن تصنع على أشكال متعددة، فيراعى عند قطع جزء منها بالسكين الصغيرة، أن يظل الأصل مقبول الشكل بحيث لا يقطع قرص الجبن من إحدى زواياه، فإذا كان القرص مستديرا، يقطع منه الجزء المطلوب بشكل مثلث. أما إذا كان شكل القرص مثلثا أو مربعا، فيكون القطع مستقيما من أحد جوانبه.

الخرشوف les artichauts:

يقدم مسلوقا وتنقل واحدة منه إلى الطبق، وتؤخذ منها ورقة ورقة باليد، ويغمس طرف الورقة الرطب فى صلصة الخل والزيت ويمتص، ثم يترك الجزء الجاف فى جانب من الطبق. وبعد تجريد الخرشوفة من أوراقها، يقطع القلب بالسكين ويؤكل بالشوكة.

الأسبرج les asperges:

فى الولائم غير العادية، يفصل الجزء المتليف بالشوكة الصغيرة ثم يغمس الطرف الرطب فى صلصته الخاصة ويمتص. أما فى الولائم العادية والعائلية، فيمكن إمساك عود الأسبرج كما يمسك القلم، وبعد غمس الطرف فى الصلصة يمتص إلى ما قبل الجزء المتليف ثم يترك فى جانب من الطبق.

البيض Les oeufs:

البيض المقلى يمكن تناوله بالشوكة وقطعة من الخبز. والبيض المسلوق يمكن تقشيره باليد ثم وضعه فى الطبق وأكله بالشوكة. أما البيض السائل، فتستخدم قاعدة خاصة مثل فنجان القهوة لتركيز الطرف الأصفر من البيضة بداخله، وبواسطة ملعقة صغيرة يمكن كسر الطرف الأعلى، أو قطعه بالسكين بحركة خاطفة نسبيا. وعند الأكل يراعى إدخال الملعقة الصغيرة فى داخل البيضة برفق وقاية لقشرتها من التلف.

الملح والفلفل sel et poivers:

بعد تذوق الطعام لمعرفة احتياجه إلى التوابل، يمكن تناول بعض من الملح والفلفل (مرة واحدة فقط) ووضعه فى جانب من الطبق، دون اللجوء إلى نثره على الطعام. ولا يجوز تناول الملح باليد، فإذا لم توجد «رشاشة» أو ملاحة بملعقتها، يمكن استعمال طرف السكين فى نقل بعض منه بشرط أن تكون نظيفة. فى المآدب الرسمية ليس من المألوف استعمال الملح أو الفلفل، وأحيانا لا يوضع على المائدة أصلا، على اعتبار أن الطعام مستوف أصول الطهو الفنية.

الحلوى أو الفاكهة التى يختتم بها الطعام Les entrements - desserts:

تقدم عادة بعد تناول الطعام حلوى خفيفة لا تكتم الأنفاس، فإذا كانت من قطعة واحدة كبيرة tarte فإنها تقدم إلى المدعوين وهى مجزأة. وتستعمل شوكة خاصة صغيرة لتقطيع وأكل الجزء المأخوذ. أما الحلوى السائلة أو المكثفة: مثل الكريمة والجيلى والمهلبية وسلاطة الفواكه، فتؤكل بالملعقة الخاصة بالمثلجات.

التفاح والكمثرى Les pommes et les pories:

هناك طريقتان لأكل هذه الفواكه : الطريقة الإنجليزية لا تمسك الثمرة باليد لنزع قشرتها وإنما يجرى تقطيعها وهى فى الطبق إلى أربعة أقسام متساوية ، ثم تنزع قشور كل جزء بالسكين ثم تؤكل باليد.

والطريقة الفرنسية ، تمسك الثمرة باليد وتنزع قشرتها بالسكين كما هو الحال فى تقشير البطاطس ثم تترك فى الطبق ، وتستعمل سكين وشوكة صغيرتان من الفضة لتجزئتها وأكلها قطعا صغيرة.

ثمار المانجو Les mangues:

تتبع إحدى طريقتين فى أكلها : الأولى ، تقطع الثمرة بالسكين دائريا من الوسط وهى فى الطبق ، ثم تمسك باليدين ويبرم كل شطر بعكس اتجاه الآخر لفصلهما ، ثم تؤكل بملعقة للحلوى. والطريقة الثانية ، تقطع ثلاث شرائح ، وتستعمل شوكة وسكين الحلو لفصل النواة عن الشريحة الوسطى ، ثم تؤكل كل شريحة بالملعقة الصغيرة.

البرتقال les oranges:

يقدم أقراصا مستديرة أو قطعا صغيرة خالية من القشرة ، أو يقدم شرائح طولية بقشرتها ، وفى الحالات الثلاث تستعمل فى أكلها الشوكة والسكين الصغيرتان المخصصتان للفاكهة ، وفى بعض البلاد يستعملون الملعقة فى أكله ويضيفون إلى الشمام قليلا من شراب الجنزبيل.

الموز le bananes:

تمسك الموزة باليد اليسرى من ناحية «الزر» كما تمسك الزهرة وتنزع القشرة من أعلى إلى موضع إمساكها ، ثم تؤكل قطعة قطعة.

الفواكه الصغيرة الحجم:

كالعنب والكرز والبرقوق ، تمسك باليد وتؤكل بعد غمسها فى الإناء المخصص لذلك. وإذا بقيت بالفم بذور ، فتنقل بالشوكة من الفم إلى الطبق.

■■■

الفصل السادس

المراسم الدبلوماسية

يتولى شؤون المراسم جهازان رئيسيان من أهم أجهزة الدولة هما:

(أ) ديوان كبير الأمناء.

(ب) إدارة المراسم بوزارة الخارجية.

وفيما يلى مجمل اختصاصات كل منهما:

اختصاصات ديوان كبير الأمناء:

١ – مراسم تولى رئيس الدولة مهام منصبه.

٢ – المراسم الخاصة بزيارة رئيس الدولة لدولة أجنبية بصفة رسمية.

٣ – ترتيب برامج رحلات رئيس الدولة، والإشراف على تنفيذها فى داخل الدولة وخارجها.

٤ – مراسم تبادل التهانى مع رؤساء الدولة والمجاملات الأخرى.

٥ – مراسم استقبال ولى عهد أو نائب رئيس جمهورية.

٦ – مراسم استقبال البعثات الموفودة من قبل رؤساء الدول الأجنبية.

٧ – مراسم استقبال السفراء الأجانب لتقديم أوراق اعتمادهم.

٨ – مراسم استقبال كبار الزائرين الوطنيين والأجانب عند مقابلتهم لرئيس الدولة، وتعيين موعد حضورهم.

٩ – مراسم إصدار أوراق الاعتماد والاستدعاء لسفراء الدولة المعينين من الخارج، كذلك البراءات القنصلية للقناصل العامين، والقناصل المعينين فى الخارج، واعتماد البراءات القنصلية، للقناصل العامين والقناصل الأجانب المعينين لدى الدولة.

١٠ – المراسم الخاصة بالمآدب التى يأمر رئيس الدولة بإقامتها.

١١ – ترتيب برامج الحفلات الرسمية وغيرها التى يشرفها رئيس الدولة، بالاتفاق مع الجهات المختصة.

١٢ – المراسم الخاصة بوضع حجر الأساس وافتتاح المؤسسات.
١٣ – تقرير نظام الأسبقية وتعديله.
١٤ – إنابة وإيفاد مندوبين عن رئيس الدولة فى المناسبات المختلفة.
١٥ – تسجيل أسماء الزائرين فى دفاتر التشريفات بالقصر وعرضها على رئيس الدولة.
١٦ – المراسم المتعلقة بالحداد وتشييع الجنازة والعزاء لرؤساء الدول الأجنبية والسلك الدبلوماسى الأجنبى.
١٧ – الرتب والأوسمة التى يأمر بها رئيس الدولة، وكل ما يتعلق بقواعد المراسم والمجاملات بصفة عامة.

اختصاصات ديوان كبير الأمناء:

تقوم إدارة المراسم بوزارة الخارجية بالاختصاصات الآتية:
١ – التبليغات والمراسلات الخاصة برئيس الدولة.
٢ – التبليغات والمراسلات الخاصة بوزير الخارجية.
٣ – شؤون المراسم الخاصة بوزير الخارجية.
٤ – إعداد المآدب التى يقيمها وزير الخارجية.
٥ – ترتيب الحفلات والمآدب الرسمية إذا دعى المثلون الدبلوماسيون لحضور تلك الحفلات.
٦ – إجراءات حلف اليمين.
٧ – الإجراءات الخاصة بترشيح السفراء والقناصل العامين والقناصل للتعيين فى الخارج.
٨ – مراسم تعيين القائمين بالأعمال والقائمين بالأعمال بالنيابة فى الخارج.
٩ – مراسم استصدار براءات تعيين القناصل العامين والقناصل للدول فى الخارج.
١٠ – المراسم الخاصة بترشيحات الدول لسفرائها والقناصل العامين والقناصل للتعيين لدى الدولة.
١١ – اعتماد أوراق القائمين بالأعمال.
١٢ – شؤون الامتيازات والحصانات الدبلوماسية والقنصلية للبعثات الدبلوماسية والقنصلية الأجنبية، ومكاتب المنظمات الدولية والإقليمية، وأعضائها المعتمدين لدى الدولة، كذلك الممنوحة للبعثات الدبلوماسية والقنصلية، وأعضائها للدولة الموفدة – فى الخارج – على أساس المعاملة بالمثل.

١٣ – منح جوازات السفر الدبلوماسية والخاصة والمهمة، لمواطنى الدولة وفق النظم المقررة، وتجديد صلاحية هذه الجوازات، والحصول على التأشيرات لهذه الجوازات من البعثات الدبلوماسية الأجنبية المعتمدة لدى الدولة.

١٤ – مراسم تعيين القناصل العامين والقناصل الأجانب، واعتماد براءات تعيينهم.

١٥ – مراسم استقبال السفراء الأجانب المعينين لدى الدولة، ووداعهم عند نقلهم من مناصبهم.

١٦ – مراسم زيارات كبار الشخصيات الأجنبية – ضيوف وزارة الخارجية – وترتيب الحفلات التى تقام لهم.

١٧ – إصدار القائمة الدبلوماسية الخاصة بالبعثات الدبلوماسية وأعضائها الدبلوماسيين، ومكاتب المنظمات الدولة والإقليمية وأعضائها الذين يتمتعون بذات الامتيازات والحصانات الدبلوماسية الممنوحة للمبعوثين الدبلوماسيين المعتمدين لدى الدولة.

١٨ – طلب الإذن للدبلوماسيين – أبناء الدولة – فى حمل وقبول أوسمة أجنبية منعم بها عليهم.

١٩ – تنظيم مقابلات رؤساء البعثات الدبلوماسية الأجنبية لوزير الخارجية وللوزراء الآخرين.

٢٠ – استقبال الشخصيات المهمة فى حضورها أو مرورها بأراضى الدولة.

٢١ – إجراءات منح الأوسمة للدبلوماسيين المعتمدين لدى الدولة على أساس المعاملة بالمثل.

٢٢ – الإشراف على مراسم تقديم السفراء الأجانب لأوراق اعتمادهم.

٢٣ – الاتصال بالبعثات الدبلوماسية والقنصلية للدولة فى الخارج، وتزويدها بالتعليمات والإرشادات فى شؤون المراسم.

٢٤ – معاونة الوزارات الأخرى فى تنظيم إقامة الحفلات لكبار الشخصيات الأجانب والوفود الرسمية ضيوف هذه الوزارات.

٢٥ – تطبيق قواعد رفع الأعلام وتنكيسها.

وكل ما يتعلق بقواعد المراسم والمجاملات التى تدخل فى اختصاص إدارة المراسم بوزارة الخارجية.

■■■

الفصل السابع

مراسم الزيارات الرسمية

لا شك أن شبكة المواصلات الجوية التى أصبحت تغطى قارات العالم، قد ساعدت كثيرا على اللقاءات المباشرة فى سرعة مذهلة، للتشاور فى حل المشكلات أو لتحسين العلاقات بين دولة وأخرى.

وتبدو أهمية إعداد وتنظيم الزيارات الرسمية لكبار الشخصيات الأجنبية فى العواصم الكبرى التى يزداد فيها النشاط الدولى.

ويتولى قسم الزيارات بإدارة المراسم العبء الأكبر من مهام استقبال وتوديع كبار الزائرين، وترتيب وسائل إقامتهم واستضافتهم فى صورة مشرفة وفقا لأصول الضيافة السائدة بين الدول. وقد يضاف إلى مراسم الحفاوة والتكريم اللائقة بمركز الزائر، بعض ما هو مألوف من تقاليد الضيافة الوطنية، كما هو متبع فى المملكة المغربية مثلا، حيث يقدم للضيف عند وصوله التمر والحليب. وفى دولة أوكرانيا يقدم له الخبز والملح. وفى بلاد أخرى تقدم باقات الزهور أو العقود المنتظمة منها. وكل هذه عادات جميلة ومقبولة ولكنها لا تدخل فى دائرة المراسم.

زيارات كبار الشخصيات الأجنبية:

١ – يمكن تقسيم كبار الشخصيات الأجنبية كالآتى:

(أ) الملوك ورؤساء الدول وزوجاتهم.

(ب) أولياء العهود ونواب رؤساء الدول وزوجاتهم.

(جـ) رؤساء الدول السابقون.

(د) رؤساء الوزارات الحاليون أو السابقون.

(هـ) وزراء الخارجية ووزراء الدولة للشؤون الخارجية ونواب وزراء الخارجية أو وكلاؤهم.

(و) الوزراء الآخرون.

(ز) كبار الموظفين ورؤساء وأعضاء المجالس النيابية.

(حـ) شخصيات (غير حكومية) من ذوى المكانة فى الدول الأجنبية.

٢ – تكون زيارة أى من هذه الشخصيات لأحد الأسباب الآتية:

(أ) تلبية لدعوة رسمية موجهة من شخص مسؤول فى الدولة.

(ب) زيارة خاصة بغرض السياحة أو الراحة أو لمهمة خصوصية.

(جـ) للمرور فقط لمدة محدودة.

وفيما يلى بيان بالزيارات التى تدخل فى دائرة المراسم:

تتم الزيارة الرسمية للضيف الكبير بناء على دعوة من رئيس الدولة المضيفة. ويضع ديوان كبير الأمناء برنامج الزيارة بالاتفاق مع إدارة المراسم بوزارة الخارجية، ورئيس البعثة الدبلوماسية الأجنبية التى تمثل دولة الضيف وغيرها من الجهات ذات الشأن.

وتتم اتصالات بين رئاسة الدولة والشخصية المدعوة، للاتفاق على تفاصيل الزيارة وبرامجها، عن طريق بعثات التمثيل الدبلوماسى للدولة فى الخارج، أو عن طريق بعثات التمثيل الأجنبى فى الدولة. ويطبع برنامج الزيارة متضمنا بالتفصيل تحركات الضيف ومواعيدها ثم يوزع على الجهات المختصة. وأهم البيانات الواجب توافرها لدى ديوان كبير الأمناء لضمان سلامة الترتيبات والبرامج تتلخص فيما يلى:

(أ) تاريخ بدء الزيارة وانتهائها.

(ب) ساعة الوصول، ورقم الطائرة أو اسم الباخرة.

(جـ) أسماء ووظائف المرافقين للزائر.

(د) علم الدولة وشعارها ونشيدها الوطنى.

(هـ) رغبات الضيف لتحقيقها فى البرنامج.

(و) ساعة السفر والوسيلة التى سيغادر بها البلاد.

ويقوم رئيس الدولة باستقبال الملوك ورؤساء الدول عند وصولهم، كما يقوم بتوديعهم عند مغادرتهم البلاد. وفى هذه الأحوال يجرى استقبال رسمى فى محطة الوصول والمغادرة.

وإذا كان ضيف رئيس الدولة أميرا أو نائبا لرئيس دولة سابقا، فينيب الرئيس نائبه عند استقبال الضيف وتوديعه وفقا للمراسم الآتية:

مراسم استقبال وتوديع الملوك ورؤساء الدول:

١ – يرفع علم الضيف الكبير على سارية المطار، وعلى منصة الشرف من الجانب الأيمن، أما الجانب الأيسر منها فيرفع عليه علم الدولة المضيفة.

٢ – عند وصول الطائرة أرض المطار يصعد إلى ظهرها كبير الأمناء وممثل دولة الضيف.

٣ – تطلق المدفعية ٢١ طلقة أثناء نزول الضيف من الطائرة، بين كل طلقة وأخرى ثانيتان.

٤ – يستقبل المضيف ضيفه بمجرد نزوله من الطائرة، ويقدم كل منهما للآخر كبار مرافقيه.

٥ – يتجه المضيف وعلى يمينه الضيف الكبير إلى منصة الشرف وخلف كل منهما الياور الخاص.

٦ – تعزف الفرقة الموسيقية فى أثناء وقوفهما على المنصة، السلام الوطنى للضيف، ثم السلام الوطنى للمضيف.

٧ – يتقدم ضابط حرس الشرف إلى المنصة ليقدم التحية بسيفه، ثم يستدير رافعا إياه، فيتبعه الضيف سائرا إلى ناحية حرس الشرف والمضيف فى الجانب الآخر. وخلف كل منهما الياور الخاص.

٨ – يعرض الضيف حرس الشرف بعلمه الخاص، فيحييه هو والمضيف إلى أن يستدير ضابط الحرس فى نهاية العرض ليحيى بسيفه مرة ثانية فيردان له التحية.

٩ – يقدم المضيف إلى الضيف بعثة الشرف التى سترافقه فى أثناء الزيارة، وتكون مؤلفة من أعضاء متساوين فى المرتبة، بقدر الإمكان، مع مرتبة أعضاء البعثة المرافقة للضيف. وتتكون بعثة الشرف عادة من رئيس من أحد أصحاب المقامات الكبيرة، وممثل الدولة لدى دولة الضيف الكبير، إذا كان هناك تمثيل دبلوماسى بين البدلين، وأحد أمناء الرئاسة، وأحد المرافقين العسكريين لرئيس الدولة المضيف.

١٠ – يتجه الضيف والمضيف نحو كبار المستقبلين الواقفين صفا واحدا بترتيب أسبقياتهم، ويتولى كبير الأمناء تقديم كل منهم بالاسم للضيف الكبير فيصافحهم واحدا واحدا.

١١– يشترك فى الاستقبال ولى العهد أو نائب رئيس الدولة، وأعضاء المؤسسات الدستورية العليا، ورئيس المجلس النيابى، ورئيس مجلس الوزراء ونوابه والوزراء، وكبار المسؤولين بالدولة. وقد يشترك فى الحفل كبار ضباط القوات المسلحة أو رؤساء البعثات الدبلوماسية

الأجنبية بناء على إخطار من إدارة المراسم. وإذا كان وصول الضيف بطريق البحر، يكون المرسى مزينا بأعلام دولة المضيف وأعلام دولة الضيف (يوضع علم دولة المضيف دائما إلى يمين المبنى، وعلم دولة الضيف إلى يساره) وتشترك زوجة المضيف فى استقبال وتوديع زوجة الضيف إذا كان برفقته. ويعد للضيفة برنامج خاص لأيام الزيارة.

١٢ – يتوجه بعدئذ رئيس الدولة وضيفه الكبير إلى قاعة الشرف الكبرى لتناول القهوة أو المرطبات والراحة (لمدة ١٠ دقائق تقريبا) ويتوجه معهما كبار المستقبلين من رجال الدولة وحاشية الضيف الكبير.

١٣ – يسبق كبير الأمناء الركب إلى قصر الضيافة ليكون فى الاستقبال عند بابه.

١٤ – يغادر بعدها رئيس الدولة وضيفه الكبير متوجهين إلى قصر الضيافة فى السيارة (يكون الضيف فى الجهة اليمنى من السيارة وإلى يساره رئيس الدولة) ويرفع على مقدمة السيارة من الجهة اليمنى علم رئيس الدولة الضيف ومن الجهة اليسرى علم رئيس الدولة المضيف، أما فى الأوقات التى يكون رئيس الدولة الضيف مستقلا فيها السيارة بدون رئيس الدولة المضيف، فيرفع على مقدمتى السيارة من الجهة اليمنى واليسرى علم الضيف.

١٥ – فى توديع الضيف الكبير يتم تقديم كبار المدعوين، ثم يتوجه الضيف والمضيف إلى المنصة لسماع السلام الوطنى للضيف ثم السلام الوطنى للمضيف، وبعد عرض حرس الشرف يطلق المدفعية ٢١ طلقة عند وصول الضيف إلى أعلى سلم الطائرة.

وتتضمن ترتيبات الزيارة عادة ما يأتى:

(أ) تخصيص قصر من قصور الضيافة التابعة لرئاسة الدولة لإقامة الضيف ومرافقيه، وإن لم يتيسر ذلك فتحجز لهم الأماكن فى أحد الفنادق الممتازة، بحيث يخصص جناح للضيف وحجرات لباقى المرافقين.

(ب) يرفع علم الضيف فوق مقر الضيافة، وفى المناطق التى ترى الدولة المضيفة رفع هذا العلم، مثل الميادين العامة والطرق الرئيسية والجهات التى يزورها الضيف الكبير.

(جـ) تخصيص سيارة للضيف وعدد مناسب من السيارات لباقى المرافقين.

(د) قد يستدعى الأمر تخصيص ركب من الدرجات النارية الخاصة برئاسة الدولة.

(هـ) تخطر إدارة الأمن العام لتعيين الحراسة اللازمة للضيف فى أثناء تحركاته، وفى مكان إقامته، والأماكن التى سيزورها.

(و) تنفيــذ رغبــات الضيف التى يبديها بخصوص الأماكن التى يرغب فى مشــاهدتها، والمقابلات التى يرغب فى إتمامها مع شخصيات الدولة.
(ز) تقام عادة فى اليوم الأول للزيارة مأدبة عشاء فى القصر احتفاء بالضيف، يدعى إليها كبار رجال الدولة الرسميين، وكبار رجال قصر الرئاســة، ورؤساء البعثات الدبلوماسية الأجنبية.
(حــ) تقام الترتيبات بالاتفاق مع ممثل دولة الضيف، ليقدم إليه أعضاء جاليته، ويراعى أن يكون ذلك فى اليوم الثانى للزيارة الرسمية.
(ط) كما تتم الترتيبات لكى يزور رئيس الدولة المضيف ضيفه بقصر الضيافة.
(ى) فى اللحظة التى يغادر فيها الضيف، يوجه لرئيس الدولة المضيف برقية شكر، فيبادر رئيس الدولة المضيف بالرد عليها.

ملاحظات:

١ – جرت العادة على أن يتبادل رؤســاء الــدول فى مثل هذه الزيارات منح الأوسمة التى يتفق على منحها، وعلى من يمنحونها مقدما قبل وصول الضيف لكى يتيســر حملها، وفــى الحفــلات التى تقام وفى حالة عدم وجود أوســمة، فقد جرت العادة على تبادل الهدايا التذكارية.
٢ – يجوز اســتئذان رئيس الدولة المضيف عقب انتهاء الزيارة فى تخليد ذكراها بوجه من الوجوه التى يراها رئيس الدولة (سلك ميدالية تذكارية – تسمية شارع باسم الضيف – إصدار طابع بريد تذكارى... إلخ).
٣ – إذا كان مــع الضيــف رئيس وزرائه فيدعوه رئيس الوزراء أو وزير الخارجية إلى مأدبة غداء خاصة إذا سمحت الظروف بذلك.

المواكب أثناء الزيارات الرسمية للملوك والرؤساء:

(أ) تختلف الترتيبات المتبعة فى الاستقبال والتوديع بين دولة أخرى، فهى فى جمهورية مصر العربية مثلا ترى أن يكون شكل الموكب من الأمام إلى الخلف كالآتى:

□ دراجة آلية من شرطة المرور

□ عربة قائد المرور

□ عربة مدير الأمن

□ عربة كبير المسؤولين عن المراسم

□ عربة كبير الياوران

□ عربة قائد الحرس

□ عربتا تصوير □

□ قائد الدراجات الآلية من الحرس

□ عربة الضيف والرئيس

٢٥ دراجة آلية

□ عربة حراسة خاصة

□ عربات حراسة خاصة

□ عربة احتياط

□ عربات حرس □ إسعاف □ عربات حرس

□ يبدأ الركاب المرافقون.

(ب) أما أثناء التحركات الداخلية فى الدولة المضيفة فيرافق سـيارة الضيف بعثة الشرف ويخفض عدد الدراجات الآلية إلى حوالى ١٥ دراجة ويكون الشـكل من الأمام للخلف كالآتى:

□ دراجة من المرور

□ عربة نجدة من المرور

□ أمين الرئاسة المرافق

□ ياور الرئيس المرافق

□ قائد الدراجات الآلية من الحرس

١٥ دراجة آلية
من الحرس

□ عربة الضيف
□ عربة المرافقين

المراسم الخاصة بزيارة رئيس دولة أجنبية زيارة غير رسمية:

رفع الطابع الرسمى عن الزيارة يخرجها من دائرة المراسم الدقيقة إلى دائرة الحفاوة التى توجبها المجاملات الدولية. ولذلك يلتمس من رئيس الدولة فى كل زيارة على حدة، الأمر بما يتبع فيها حسب ظروفها والصلات التى تربط رئيس الدولة بالضيف ومع ذلك تراعى بصفة عامة الأصول الآتية:

١ - إيفاد كبير الأمناء لاستقبال الضيف وإبلاغه تحيات رئيس الدولة.
٢ - توضع تحت تصرف الشيف إحدى سيارات القصر.
٣ - يكتب لوزير الداخلية لاتخاذ التدابير والترتيبات اللازمة التى يقتضيها وصول الضيف وإقامته وسفره.
٤ - تقام مأدبة غداء غير رسمية للضيف فى قصر الرئاسة يدعى إليها كبار رجال حاشية الضيف وممثله السياسى لدى الدولة ورئيس الحكومة ووزير الخارجية وكبار رجال القصر.
٥ - يرد رئيس الدولة الزيارة للضيف.
٦ - يجرى توديع الضيف عند انتهاء الزيارة على نحو ما تقرر فى استقباله.

ملاحظات:

(أ) يرتب برنامج الزيارة مقدما بين الجهات المختصة فى دولتى الضيف والمضيف. وتقدم الدولة المضيفة دار الضيافة.
(ب) يراعى فى حالة زيارة رئيس دولة أجنبية سابق مظاهر الحفاوة المتقدمة أو بعضها بحسب الظروف والمناسبات وطبقا لما يأمر به رئيس الدولة المضيف.

مراسم زيارات أولياء العهود ونواب رؤساء الدول:

١ - عند زيارة ولى عهد دولة أجنبية أو نائب رئيس دولة زيارة رسمية، يجرى ترتيب الاستقبال بالاتفاق بين كبير الأمناء، وبين إدارة المراسم بوزارة الخارجية، وبين رئيس

البعثة الدبلوماسية الأجنبية التى تمثل دولة الضيف، أو ممثل الدولة لدى دولة الضيف، فى حالة عدم وجود بعثة لدولته لدى الدولة.

٢ – يقوم ديوان كبير الأمناء بإعداد برنامج الزيارة بالاتفاق مع الجهات المختصة بعد تحديد الأشخاص الذين يكونون فى معية الضيف ومعرفة درجاتهم وتحديد موعد الزيارة وموعد الوصول.

٣ – يكون فى الاستقبال والتوديع ولى العهد أو نائب رئيس الدولة. وفى حالة عدم وجود أى منهما، فيكون رئيس مجلس الوزراء – على أساس أنه الشخصية الرسمية الثانية حسب الأسبقية – فى الاستقبال، كذلك كبار موظفى قصر الرئاسة، وكبار موظفى الدولة.

مراسم زيارات رؤساء الوزارات:

١ – تتم زيارات رؤساء الوزارات بناء على دعوة توجه إليهم من رئيس مجلس الوزراء.

٢ – تقوم إدارة المراسم بوزارة الخارجية بإعداد جميع الترتيبات والبرامج الخاصة بهذه الزيارات بالاتصال برئاسة مجلس الوزراء وسفارة الرئيس الزائر. وفى بعض الدول يتولى ديوان كبير الأمناء ترتيبات الزيارة بالتنسيق مع إدارة المراسم بوزارة الخارجية.

٣ – يقوم رئيس مجلس الوزراء باستقبال رؤساء الوزارات وتوديعهم، وقد ينيب مندوبا عنه فى ذلك بالنسبة لرؤساء الوزارات السابقين.

٤ – قد يشترك بعض رؤساء البعثات الدبلوماسية الأجنبية فى الاستقبال والتوديع بجانب الشخصيات الرسمية الوطنية التى تدعى للحضور. وفى هذه الحالة تتولى إدارة المراسم دعوة جميع من يشتركون فى الاستقبال والتوديع.

٥ – تقوم إدارة المراسم بتعيين موظف دبلوماسى بدرجة مستشار، من المراسم أو من الإدارة الجغرافية المختصة لمرافقة الضيف طوال مدة الزيارة.

٦ – عند وضع برنامج الزيارة يلاحظ الآتى:

– فى أول أيام الزيارة يتوجه الضيف إلى قصر الرئاسة لكى يوقع فى سجل الزيارات الخاص برئيس الدولة.

– يقيم رئيس مجلس الوزراء حفل عشاء أو غداء تكريما للضيف يدعو له الشخصيات التى يريدها.

– تخطر إدارة الأمن العام لتعيين حراسة خاصة للضيف فى مكان إقامته وأثناء تحركاته.

- يجب أن يتضمن البرنامج مشــاهدة معالم البلاد السياحية والأثرية وما حققته الدولة من نهضة.

مراسم زيارات وزراء الخارجية ووزراء الدولة للشؤون الخارجية ونوابهم أو وكلائهم:

١ - تتم زيارات وزراء الخارجية أو وزراء الدولة للشــؤون الخارجية بناء على دعوة توجه إليهم من وزير الخارجية أو وزير الدولة للشؤون الخارجية.
٢ - تقوم إدارة المراســم بوزارة الخارجية بإعداد وتنفيذ جميع الترتيبات والبرامج الخاصة بهذه الزيارات بالاشتراك مع سفارة الضيف الزائر.
٣ - يقوم وزيرا الخارجية باســتقبال وزراء الخارجية الضيوف وتوديعهم، كما يقوم نائب الوزير بذلك بالنســبة لنواب وزراء الخارجية، كذلك يقوم وكيل وزارة الخارجية بهذا الإجراء أيضا بالنســبة لوكلاء وزارات الخارجية. ويشترك عادة فى الاستقبال والتوديع مدير المراسم ومدير الإدارة السياسية.
٤ - تقوم إدارة المراسم بتعيين موظف دبلوماسى من المراسم لمرافقة الضيف طول مدة الزيارة.
٥ - تقوم وزارة الخارجية باستضافة الضيف ومرافقيه وتحجز لهم الأماكن اللازمة فى أحد الفنادق الممتازة، وتخصص لهم السيارات اللازمة لتنقلاتهم.
٦ - يقيم وزير الخارجية أو نائبه حفل غداء أو عشاء تكريما للضيف.
٧ - تقوم إدارة المراسم بإخطار إدارة الأمن العام بتفاصيل الزيارة لتتولى اللازم نحو حراسة الضيف.

زيارات الوزراء الآخرين:

١ - تتم زياراتهم بناء على دعوة توجه إليهم من الوزير المختص، إما رأســا أو عن طريق وزارة الخارجية بواســطة ســفارتها فى الخارج، وفى الحالة الثانية تكون إدارة المراسم هى حلقة الاتصال بين الوزارات والسفارات فى الخارج.
٢ - عنــد وصــول تفاصيل الزيارة التى تتضمن موعد الوصول ومــدة الزيارة وعدد المرافقين وأسماءهم، تقوم إدارة المراســم والتوديع (وتشترك عادة إدارة المراسم والسفارة الأجنبية المختصة) مع الوزارة فى وضع تفاصيل البرنامج.
٣ - الــوزارة المختصة هى المســؤولة عن تنفيذ البرنامج الذى ســبق إعداده والقيام بجميع الترتيبات الأخرى.

مراسم زيارات كبار الموظفين ورؤساء وأعضاء المجالس النيابية:

١ – تتـــم زيـــارات كبار الموظفين من الدولــة الأجنبية بناء على رغبـــة يبدونها عن طريق البعثات الدبلوماسية فى الخارج، أو تلبية لدعوة توجه إليهم من الجهات المختصة فى الدولة، وتختص إدارة المراسم بترتيبات الزيارة.

٢ – زيـــارات رؤســـاء المجالس النيابيـــة وأعضائها يتولاها عادة المجلـــس النيابى للدولة المضيفـــة. وجميـــع إجـــراءات الزيارة الخاصة بهـــؤلاء تتم عن طريـــق وزارة الخارجية أو الجهات التابعة لها ونظائرها فى الدولة المباشرة.

٣ – تتـــولى إدارة المراســـم إبلاغ تفاصيـــل الزيارة إلى الجهة المختصـــة، فتتولى من جانبها إعداد جميع الإجراءات اللازمة فى هذا الشأن، وتقوم الجهة الداعية بتعيين مرافق من جانبها لمرافقة الضيف، كذلك تحديد مستقبليه ومودعيه تبعا لأهمية مركزه.

مراسم زيارات الشخصيات (غير الحكومية) من ذوى المكانة فى الدول الأجنبية:

١ – إذا أجريت ترتيبات لزيارات هذه الشخصيات عن طريق وزارة الخارجية، فإن الإدارة الجغرافية بوزارة الخارجية تقوم بإبداء وجهة نظرها فى كيفية معاملة الزائر. فقد تقترح الإدارة استضافة الزائر وتعيين مرافق له، أو تقترح مجرد تقديم التسهيلات المناسبة.

٢ – فـــى حالة الموافقة على الاســـتضافة، فإن قســـم الزيارات يقوم بإبـــلاغ هذا القرار إلى جهة الاختصاص، لتتولى الحجز للزائر فى أحد الفنادق الكبرى، وكذلك وضع برنامج مناسب للزيارة بمساعدة قسم الزيارات بإدارة المراسم إذا طلب ذلك.

٣ – وفى حالة عدم الموافقة على الاســـتضافة يكتفى باشـــتراك القســـم فى تقديم تسهيلات الاســـتقبال والتوديع بمكان الوصول والســـفر. وينطبق هذا الوضع كذلك فى حالة قيام الاتصالات المباشرة بين الجهة الداعية والزائر.

الزيارات الخاصة:

إن ما يتبع بشـــأن الزيارات الخاصة أمر يتوقف على شـــخصية الزائر نفســـه، كما أن كيفية معاملته أمر متروك للإدارة السياسية المختصة، التى تقرر مدى الاهتمام والرعاية التى ينبغى أن يحظى بها الضيف.

ويجــوز فى حالات كثيرة أن يعامل كبار الشــخصيات – حتى لــو كانوا فى زيارات خاصــة – مثــل المعاملة التى يلقونها فى حالة وجودهم فى زيارة رسمية، إلا إذا طلبوا هم أنفسهم البعد عن الرسميات. وفى حالة رفع الطابع الرسمى عن الزيارة يخرجها من دائرة المراسم الدقيقة إلى دائرة الحفاوة التى توجبها المجاملات الدولية، كندب شخصية مناسبة لإبلاغ الزائر ترحيب المســؤولين بمقدمه، وإجراء التســهيلات اللازمــة فى مكان الوصول والسفر، وذلك عن طريق ديوان كبير الأمناء إذا كانت الشخصية الزائرة على مستوى الملوك والأمراء ورؤساء الجمهوريات ونوابهم ورؤساء الوزارات.

زيارات المرور:

يتلقى قســم الزيارات بإدارة المراســم إخطارات من البعثات الدبلوماســية فى الخارج، وكذلك من البعثات الدبلوماســية الأجنبية المعتمدة لدى الدولة بمرور الشخصيات الأجنبية عبر البلاد، لاتخاذ اللازم نحو اســتقبال الزائر وتوديعه، وإخطار السلطات بمكان الوصول والسفر، لتقديم كل التسهيلات المطلوبة، كفتح غرفة كبار الزائرين والسماح لمندوب السفارة ومستقبليه باستقباله عند مهبط الطائرة.

■■■

الفصل الثامن

دبلوماسية المؤتمرات الدولية

كثرت المؤتمرات والاجتماعات الدولية فى أعقاب الحرب العالمية الثانية نتيجة لتكوين الأمم المتحدة بعد التوقيع على ميثاق ســان فرانسيســكو فى ٢٦ يونيه (حزيران) ١٩٤٥م، واكتمال تصديق الدول الخمس الكبرى عليه فى ٢٤ أكتوبر (تشرين الأول) من العام نفسه. تفرع عن الأمم المتحدة ووكالاتها المختصة كثير من اللجان، كما كثرت فى السنوات الأخيرة المؤتمرات والاجتماعــات التى تدعو إلى عقدها الاتحادات والجمعيات الدولية التى تهدف إلى تحقيق أغراض علمية أو فنية أو أدبية أو اجتماعية أو رياضية أو غيرها.

تقسم المؤتمرات والاجتماعات الدولية من حيث التوقيت إلى:

أولا: مؤتمرات واجتماعات دورية تعقد سنويا أو كل سنتين أو ثلاثة أو أكثر.

ثانيا: مؤتمرات تدعى إلى الانعقاد لبحث مواضيع دولية طارئة، ويحدد تاريخ انعقادها ويقترح جدول أعمالها بواسطة حكومة أو حكومتين أو أكثر بالاتفاق مع الدول المضيفة.

ثالثا: حلقات دراســية وتدريبية تعقد على نطاق دولى أو لمنطقة جغرافية معينة بين حين وآخر، تكون الجهة الداعية إليها فى كثير من الأحيان الوكالات المختصة للأمم المتحدة أو إحدى الحكومات التى تهتم بتقديم المعرفة للدول النامية.

يمكــن تقســيم المؤتمــرات والاجتماعات الدولية مــن حيث جــدول أعمالها إلى ثلاث مجموعات:

١ - مؤتمرات سياسية. ٢ - مؤتمرات فنية. ٣ - مؤتمرات علمية بحتة.

يدخــل فى نطاق المجموعة الأولى اجتماعــات الجمعية العمومية للأمم المتحدة ومجلس الأمن، واجتماعات مجلس الجامعة العربية وكافة الاجتماعات الدولية التى تعالج موضوعات دولية ذات صيغة سياسية مشتركة.

ويدخل فى نطــاق المجموعة الثانية المؤتمرات الدورية وغير الدورية التى تدعو إليها الــوكالات المختصة للأمــم المتحدة أو اللجان الفنيــة التابعة للجامعــة العربية، وكذلك المؤتمرات التى تدعو إليها الاتحادات والجمعيات الدولية التى تعالج موضوعات اقتصادية

أو ثقافية أو إعلامية أو طبية أو صناعية أو زراعية أو صحية أو إدارية وغيرها، وقد تكون الدولة لتلك الاتحادات والجمعيات الدولية شعبا قومية لها تتابع نشاطها فى جميع مجالات العلوم والفنون والآداب والعلوم الاجتماعية والرياضية.

ويدخل فى نطاق المجموعة الثالثة المؤتمرات والاجتماعات الدورية التى تعقد لبحث موضوع علمى بحت على درجة عالية من التخصص.

تشكيل وفود الدول إلى المؤتمرات والاجتماعات الدولية:

تشكل وفود الدول إلى المجموعة الأولى من المؤتمرات والاجتماعات الدولية من الدبلوماسيين، وقد يضم إليهم بعض الشخصيات السياسية المشهود لها بالمقدرة والإلمام بالمسائل الدولية.

يضم دبلوماسى عند تشكيل وفود الدول إلى مؤتمرات واجتماعات المجموعة الثانية لأنها كثيرا ما تتعرض فى أعمالها لمسائل ذات طابع سياسى كانضمام دول إلى عضويتها وانتخاب أعضاء مجالس إدارتها وأماكن انعقادها فضلا عما قد يدرج فى جداول أعمالها من موضوعات يهم الدولة أن يتخذ المؤتمر بشأنها موقفا معينا تنفيذا لسياسة الدولة فى المجال الدولى، وتكون مهمة هذا العضو الدبلوماسى ضمن الوفد أن يعمل كمستشار سياسى له.

ليس من الضرورى أن يضم عضو دبلوماسى إلى وفود الدول إلى مؤتمرات واجتماعات المجموعة الثالثة، إلا إذا اشتمل جدول أعمالها على موضوعات لها صبغة سياسية أو إذا اهتمت الدولة أن يتخذ المؤتمر موقفا معينا بشأن موضوع معروض على المؤتمر.

المؤتمرات والاجتماعات الدولية عمليا:

تتكون الوفود إلى المؤتمرات الكبيرة من رئيس له حق التكلم فى المؤتمر باسم الوفد ومن أعضاء ومستشارين وسكرتيرين، وفى بعض الأحيان يحدد الوفد بعدد معين، وفى المؤتمرات الدولية العادية يتوقف عدد أعضاء وفود الدول على قدر ما تعلقه كل دولة من أهمية على أعمال المؤتمر وما تنتظره من نتائج.

- يجتمع أعضاء الوفود لأول مرة فى جلسة افتتاحية للمؤتمر يتولى رئاستها الشرفية عادة شخصية كبيرة من الدولة المضيفة لها علاقة بموضوعات أبحاث المؤتمر، وقد يوضع

المؤتمر تحت رعاية رئيس الدولة المضيفة فيحضر رئيس الدولة بنفسه جلسة الافتتاح أو ينيب عنه من يفتتح المؤتمر باسمه ويلقى كلمة تتضمن الترحيب بالوفود والتمنيات الطيبة لهم والتوفيق فى أعمالهم.

- من التقاليد المألوفة أن يختار وفد الدولة المضيفة شخصية مرموقة من بين رؤساء الوفود ليكون عميد السن للمؤتمر فيجلس بجوار رئيس الشرف للمؤتمر ويلقى كلمة الشكر نيابة عن الوفود ثم يقترح على المؤتمر اختيار شخصية مرموقة لمنصب الرئاسة ويكون عادة من الدولة المضيفة ويتم الاتفاق عليها قبل انعقاد المؤتمر.
- بعد أن يوافق المؤتمر على اسم الرئيس، بالتصفيق، ينتقل هذا إلى منصة الرئاسة ويتولى إدارة الجلسة لانتخاب نائب أو أكثر من بين ممثلى الدول الأخرى ويدعوهم للجلوس معه على المنصة، وقد ينتخب المؤتمر له أيضا مقررا Rapporteur – Reporter.
- يتولى رئيس المؤتمر أو نائبه – فى حالة غيابه – افتتاح الجلسات وإدارتها وإعلان فضها حتى نهاية أعمال المؤتمر.
- تكون جلسات المؤتمر علنية إلا إذا قرر المؤتمر عقد بعض جلساته بصفة غير علنية أى قاصرة على أعضاء الوفود أو رؤسائها فقط، وتسمى الجلسة فى هذه الحالة اجتماعا مغلقا A huis close.
- يستعرض المؤتمر فى أول جلسة له جدول الأعمال المؤقت الذى أعدته السكرتارية الدائمة للجمعية الدولية أو الاتحاد الدولى الداعى أو الجهة الداعية إلى المؤتمر ويتفق أن يدخل المؤتمر عليه بعض التعديلات التى لا تمس جوهره، وعندما يوافق المؤتمر على بنوده النهائية يصبح جدولا نهائيا لأعماله. وقد يحدث فى المؤتمرات السياسية الكبرى أن يجتمع مندوبو الدول العظمى لبحث موضوعات معينة فيختلفون على ترتيب مواضيع جدول الأعمال وتستغرق الموافقة النهائية على هذا الجدول عدة جلسات.
- إذا كان المؤتمر ينعقد فى أول دورة له فهو يبدأ ببحث مشروع لائحة إجراءاته الداخلية التى سيسير عليها فى المناقشة واتخاذ التوصيات أو القرارات، وعندما يقرها تصبح لائحة الإجراءات الداخلية له وتسمى بالفرنسية Reglement Intérieur وبالإنجليزية Rules of Procedure.
- لتسهيل عمل المؤتمر ولاسيما إن كان جدول الأعمال يشتمل على مواضيع كثيرة مختلفة أن يقرر تأليف لجان Comités – Committees وهذه قد تقرر تشكيل لجان

فرعية لها – Sous – comités sub – committees إن كان الموضوع يستدعى بحث نواح فرعية. يعين المؤتمر رئيسا لكل لجنة وتختار اللجنة مقررا لها من بين أعضائها يتولى عرض تقريرها على المؤتمر فى جلساته العامة. وقد يوافق المؤتمر على تقرير اللجنة وتوصياتها أو يعدلها أو يعيد التقرير إلى اللجنة لاستكمال بعض نواحيه واستخلاص القرارات والتوصيات منه.

– يكون التصويت عادة على التوصيات أو القرارات بالقبول أو الرفض برفع الأيدى ويتولى رئيس المؤتمر عد الأصوات وإعلان النتيجة، ومبدأ الأغلبية المطلقة هو المبدأ المقرر فى الغالب فى لوائح الإجراءات الداخلية إلا إذا كان التصويت على موضوع له أهمية خاصة يتعلق بكيان الاتحاد أو المنظمة أو الجمعية ونص دستورها أو لائحتها الداخلية على ذلك كأغلبية الثلثين مثلا.

– من المعمول به فى المؤتمرات الفنية والعلمية أن يقدم الأعضاء، أو الذين يراسلون الجمعيات والاتحادات الدولية – وقبل انعقادها بوقت كاف – أبحاثا papers تعرض على لجان خاصة فإن قبلتها تعرض على المؤتمر عند انعقاده لمناقشتها واتخاذ توصيات بشأنها.

– يصدر المؤتمر بعد الانتهاء من أعماله بوقت قصير تقريرا يسمى Compte rendu، يحتوى على نتائج أعمال المؤتمر وتوصياته التى أقرها.

– جميع قرارات المؤتمرات هى فى الواقع توصيات غير ملزمة للحكومات المشتركة فى شىء إلا إذا كان الغرض من عقد المؤتمر هو الوصول إلى نص اتفاقية أو معاهدة أو قرار يلزم حكومات المندوبين به، وفى هذه الحالة يجب أن يزود رئيس كل وفد بوثيقة تفويض صادرة من رئيس دولته أو من وزير خارجيته ينص فيها على تفويضه حق الاشتراك فى المداولات والتكلم باسم الحكومة والتوقيع على الاتفاقية أو على أى مستند رسمى آخر يتفق عليه المؤتمر، وهذه الوثيقة تسمى – Pleins – Pouvoirs Full Powers، وقد يكون هذا التفويض متضمنا التحفظ بشرط القبول اللاحق sous reserve d'acceptation أو بشرط التصديق sous reserve de ratification إلى أن تتولى الدولة التصديق على الوثيقة طبقا لدستورها الخاص.

كما أنه لرئيس الوفد، لدى توقيعه على الوثيقة، أن يدون تحفظه على بعض بنودها أو أحكامها، وهذا التحفظ يعفى دولته من الالتزام بتلك البنود والأحكام.

الفصل التاسع

بروتوكول رفع العلم

يخضع رفع العلم الوطنى إلى القواعد التالية:

يرفع العلم الوطنى من شروق الشمس حتى غروبها فقط. ويجوز استثناء رفعه باستمرار حقبة معينة من الزمن، كأن تكون عدة أيام أو شهرا أو أكثر من ذلك:

(أ) عند حصول الدولة على استقلالها واتخاذها علما خاصا.

(ب) عند اتحادها أو اندماجها مع دولة ثانية وتبنيهما علما جديدا.

(جـ) فى حال انفصالها عن تلك الدولة وعودتها إلى علمها القديم.

والغاية من ذلك إشعار الشعب بالتغيير السياسى الطارئ، ولكى يعتاد المواطنون على العلم الجديد. ويلاحظه المراقبون الأجانب، وفى مقدمتهم الممثلون الدبلوماسيون، ومندوبو الصحف الأجنبية ووكالات الأنباء العالمية.

ولا يجوز رفع العلم الوطنى باستمرار باستثناء مراكز الأمن والجمارك فى الحدود.

(د) بمناسبة الزيارة الرسمية التى يقوم بها للبلاد أحد رؤساء الدول الشقيقة والصديقة، وذلك تكريما له، واحتفالا بقدومه، وضمن شروط معينة حسب المبين فيما بعد.

هذا ويرفع العلم الوطنى حصرا فوق المبانى الحكومية والمؤسسات الرسمية، وذلك فى المناسبات التالية:

(أ) فى أيام العطلات الأسبوعية.

(ب) فى الأعياد القومية والرسمية والدينية المقررة محليا.

(جـ) فى الأعياد القومية للدول الشقيقة والصديقة وذلك بالنسبة إلى البعثات الدبلوماسية ومن باب المجاملة الدولية مع مراعاة مبدأ المعاملة بالمثل.

ويرفع العلم الوطنى فى المواكب الرسمية فى منتصف الصف الأول من الموكب، كما يرفع باستمرار فوق مراكز الأمن العام والجمارك إشعارا بالوصول إلى نقطة الحدود الفاصلة بين دولتين.

رفع العلم الوطنى فوق المبانى والمؤسسات العسكرية:

تراعى فى ذلك القواعد المقررة والأوامر الصادرة من قبل السلطات العسكرية، وتؤدى التحية العسكرية له عند رفعه وعند إنزاله.

رفع العلم الوطنى فوق البعثات الدبلوماسية والقنصلية:

يرفع علم الدولة وشعارها الوطنى على دور سفاراتها وقنصلياتها فى الخارج فى أيام الأعياد والمناسبات الرسمية، وعند زيارة رئيس الدولة للدولة التى بها البعثة التمثيلية، وفى أيام الأعياد الوطنية والمناسبات السارة للدولة الأجنبية إذا كان العرف قد جرى على ذلك.

ويرفع رئيس البعثة الدبلوماسية والقنصلية العلم الخاص بدولته على الجانب الأيمن للسيارة أى (الرفرف الأيمن) للسيارة. ومقاس هذا العلم عادة (٣٦ × ٢٤سم).

وقد نصت المادة (٢٠) من اتفاقية فيينا للعلاقات الدبلوماسية لعام (١٩٦١م) على ما يلى: «للبعثة ورئيسها الحق فى وضع علم وشعار الدولة الموفدة على مقر البعثة وسكن رئيسها ووسائل النقل الخاصة به».

كما تنص المادة (٢٩) من اتفاقية فيينا للعلاقات القنصلية لعام (١٩٦٣م) على ما يلى:

١ – يحق للدولة الموفدة أن ترفع علمها الوطنى وشعارها فى إقليم الدولة المضيفة وفقا لأحكام هذه الاتفاقية.

٢ – يحق رفع علم وشعار الدولة المضيفة على دار البعثة، وعلى مدخلها وعلى سكن رئيس البعثة القنصلية، وعلى وسائل نقله فى المناسبات الرسمية.

٣ – يجرى التمتع بالحقوق المنصوص عنها فى هذه المادة وفقا لقوانين وأنظمة وعادات الدولة المضيفة.

هذا ويرفع علم البعثة التى ترعى مصالح دولة أخرى فوق مقر البعثة إلى أن تعود العلاقات الدبلوماسية بينها وبين دولة المقر.

رفع العلم الوطنى والأجنبى فوق الطائرات:

يرفع هذان العلمان بقياسهما الصغير من النافذتين الأماميتين لغرفة قائد الطائرة عند الإقلاع والهبوط، وذلك عندما تقل رئيس الدولة فى زياراته الرسمية للبلاد الأجنبية.

ويكون دائما علم الدولة التابعة لها الطائرة إلى اليمين والعلم الأجنبى الآخر إلى اليسار.

رفع العلم الوطنى فوق السفن التجارية:

يرفع العلم الوطنى فوق مؤخرة السفن التجارية الوطنية للدلالة على جنسيتها. ويجوز رفعه أيضا فوق أعلى السارية فى الأعياد وفى الحالات الاستثنائية.

وعلى السفن الأجنبية أن ترفع العلم الوطنى للمرفأ الذى تدخله.

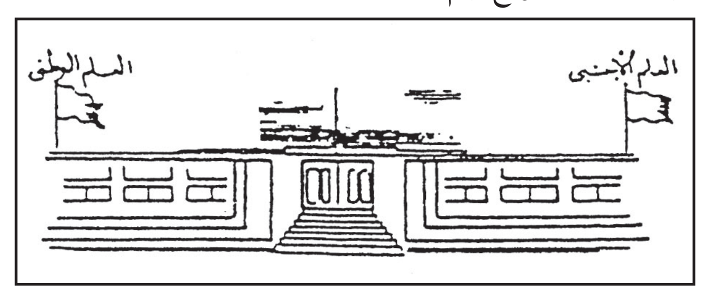
ويجوز أن يرفع العلم الأجنبى على مؤخرة الزورق الخاص بإحدى البعثات الدبلوماسية أو برئيسها.

رفع العلم الوطنى مع أعلام الدول الأجنبية:

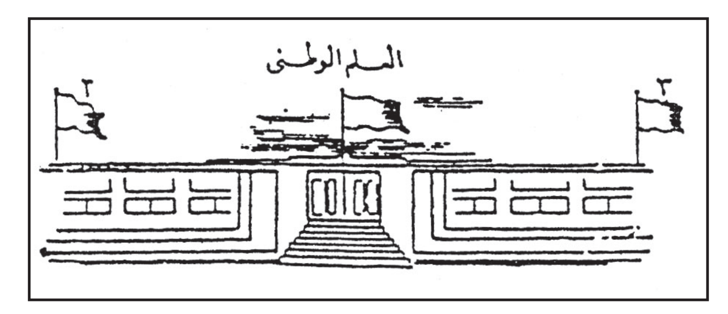
تتبع القواعد الآتية فى رفع العلم الوطنى مع أعلام الدول الأجنبية:

١ - إذا رفع العلم الوطنى مع أعلام دول أجنبية أخرى أو رايات فيكون له مكان الشرف.

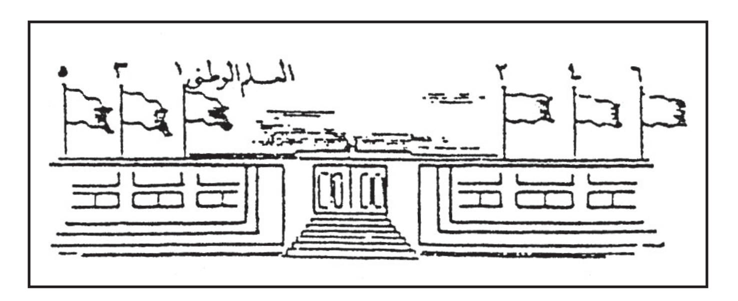
٢ - إذا لم يكن بجانبه إلا علم واحد أجنبى أو راية واحدة رفع العلم الوطنى إلى يمين المبنى (لتحديد يمين المبنى يعطى الشخص ظهره إلى المبنى أو بمعنى آخر يصبح المبنى يسار الناظر) حسب النموذج رقم (١).



٣ - إذا زاد عدد الأعلام على اثنين وضع العلم الوطنى فى وسطها إذا كان عدد الأعلام فرديا حسب النموذج رقم (٢).



٤ – ويرفع فى الوسط فى اتجاه اليمين إذا كان العدد زوجيا حسب النموذج رقم (٣).



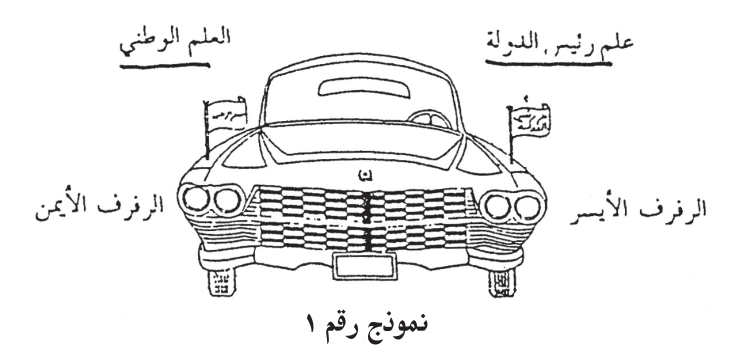
الإطار المخصص لوضع الأعلام:

وفى الإطار المخصص لوضع الأعلام يكون العلم الوطنى فى الوسط وفى أعلى مكان إذا كان عدد الأعلام فرديا ، أو إلى يمين الإطار (أى إلى يسار الأشخاص الواقفين قبالته) إذا كان عدد الأعلام زوجيا.

رفع العلم على السيارات:

١ – عندما يكون رئيس الدولة بمفرده:

يرفع علم رئيس الدولة على سيارته ومعه العلم الوطنى على أن يكون مكان الشرف للعلم الوطنى حسب النموذج رقم (١)، مع ملاحظة وجود عجلة القيادة فى الجهة اليسرى.

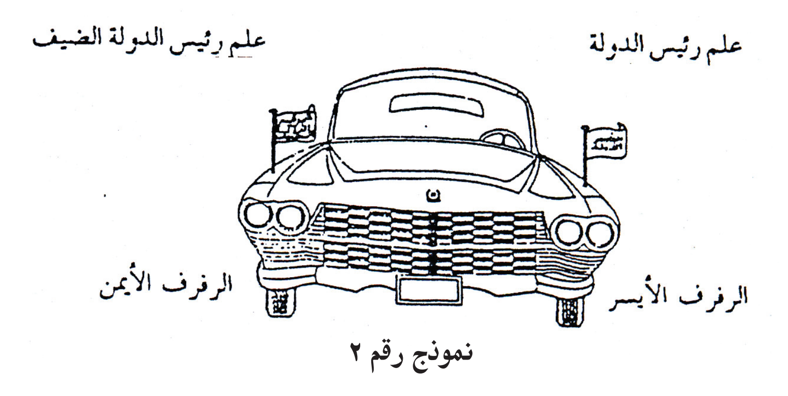


نموذج رقم ١

٢ – رفع علم رئيس الدولة للسيارة مع أعلام رؤساء دول أخرى:

(أ) النظام المطبق فى دولة الإمارات العربية المتحدة يقضى بأنه فى حالة اصطحاب رئيس الدولة معه فى السيارة أحد رؤساء الدول يرفع علم رئيس الدولة الضيف على

مقدمة السـيارة من الناحية اليمنى (الرفرف الأيمـن) ويرفع علم رئيس الدولة المضيف على مقدمة السيارة من الناحية اليسرى (الرفرف الأيسر) حسب النموذج رقم (٢)، مع ملاحظة وجود عجلة القيادة فى الجهة اليسرى.

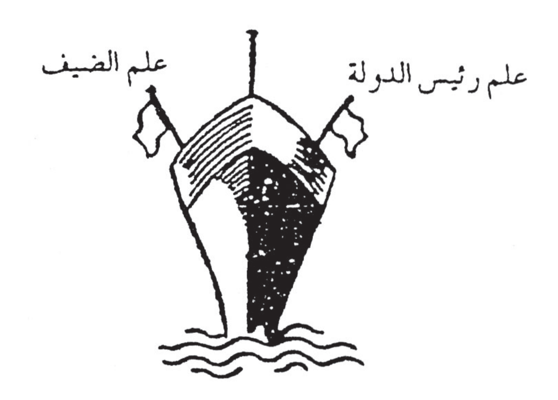


نموذج رقم ٢

رفع العلم البحرى على الوحدات البحرية:

يرفع العلم البحرى لرئيس الدولة على السارى الأكبر بمجرد وضع قدمه على أول درجة من درجات السلم، مع مراعاة إنزال الشعار البحرى للسفينة. ويظل العلم مرفوعا طوال مدة وجوده عليها، ليلا ونهارا، حتى يغادرها.

وإذا وجد معه رئيس دولة أخرى ضيفا على السـفينة نفسـها، فيرفع علم الضيف على يسار علم الرئيس المضيف. وعندما يصحب الرئيس ضيفين من رؤساء الدول، فترفع الأعلام الثلاثة للرؤساء من اليمين إلى اليسار.





وتقرر أسبقية الرؤساء على النحو التالى:

١ - إذا كان الرؤساء رؤساء دول عربية فتقرر الأسبقية فيما بينهم حسب الأحرف الأبجدية المعمول بها فى جامعة الدول العربية.

٢ - إذا كان الرؤساء رؤساء دول غير عربية فتقرر الأسبقية فيما بينهم حسب الأحرف الأبجدية الإنجليزية المعمول بها فى الأمم المتحدة.

٣ - إذا اجتمع رؤساء عرب وغير عرب، فتتبع القاعدة المنصوص عليها آنفا فى الفقرة (٢).

ملاحظة عامة:

وبصفة عامة إذا لم يكن لرئيس الدولة الضيف علم خاص به فيرفع فى هذه الحالة العلم الوطنى لدولته سواء على الأبنية أو على السيارة أو على السفينة.

رفع علم الجامعة العربية:

يعطى علم الجامعة العربية مكان الصدارة إلى جانب علم الدولة المحلية وتوزع أعلام الدول عن يمينه ويساره استنادا إلى الترتيب الأبجدى باللغة العربية لأسماء الدول الأعضاء.

ومن البديهى أن لا يرفع علم الدولة التى لم توفد (عرضا، أو لأسباب خاصة أو طارئة) مندوبا أو وفدا خاصا إلى الاجتماع القائم.

رفع علم منظمة الأمم المتحدة:

لقد أُحْدِث علم الأمم المتحدة بموجب القرار الصادر فى ٢٠ أكتوبر ١٩٤٧م، والمعدل بالقرار الصادر بتاريخ ١١ نوفمبر ١٩٥٢م، ويرفع على جميع مكاتب الأمم المتحدة الموجودة فى مختلف أنحاء العالم.

ولا يجــوز رفعه فــى مواقع العمليــات الحربية إلا بأمر خاص من الأمــين العام للأمم المتحدة.

وإذا رفع مع غيره من أعلام الدول الأعضاء، فإنه يتمتع بالأولوية، وتتوزع بقية الأعلام إلى يمينه ويساره حسب الأحرف الأبجدية الإنجليزية المعمول بها فى الأمم المتحدة.

وفى المؤتمرات المعقودة فى إحدى العواصم تحت رعاية الأمم المتحدة، لا يجوز أن ترفع إلا أعلام الدول المشتركة فى المؤتمر.

تنكيس الأعلام:

يكون تنكيس الأعلام فى مراســم الحداد إلى نصف الســارية (وليس لأســفلها) بحيث تتسنى ملاحظة التنكيس بشكل واضح وظاهر يلفت النظر، على أن يعاد إلى وضعه الطبيعى فى جميع الأحوال بمجرد انتهاء فترة الحداد الرسمى.

وعند صدور تعليمات من الدولة صاحبة الحداد بتنكيس الأعلام فإن بعثاتها الدبلوماسية والقنصلية فى الخارج تنكس أعلامها الوطنية حســب القواعد المتبعة لديها. كذلك تفعل البعثات الدبلوماســية المعتمدة لــدى الدولة صاحبة الحــداد، إلا إذا قررت تعديل ذلك لظرف خاص.

ولا ينكس علم رئيس الدولة إلا فى حالة الحداد الأكبر. ويتبع فى تنكيس أعلام القوات المسلحة القواعد الخاصة بها.

وإن ثمــة دولا لا تنكــس الأعــلام كالمملكــة العربيــة الســعودية وذلك بســبب عبارة (لا إله إلا الله محمد رسول الله) المكتوبة على علمها.

هذا وتنكس الأعلام الوطنية عادة فى ثلاث حالات:

(أ) عند وفاة رئيس الدولة المحلية.

(ب) عند وفاة رئيس دولة أجنبية (إذا كانت غير عدوة أو إذا لم تكن العلاقات الدبلوماسية مقطوعة بين البلدين).

(جـ) عند وفاة رئيس حكومة يتمتع بشهرة عالمية.

(د) عند وقوع كارثة رهيبة فى إحدى الدول الصديقة.

وتنكس الأعلام مدة تتراوح بين يوم واحد وسبعة أيام، وفى اليوم المقرر للدفن. ويراعى فى ذلك عدة اعتبارات منها:

(أ) كون رئيس الدولة ملكا أو رئيس جمهورية، إذ جرى العرف منذ القدم على أن تكون مدة الحداد المقررة للملوك أطول من المدة المقررة لرؤساء الجمهوريات.

(ب) عمق العلاقات ومتانتها بين البلدين المعنيتين.

(جـ) أهمية رئيس الدولة الراحل عالميا أو إقليميا، من حيث جهاده وخدماته التى قدمها لشعبه أو للإنسانية جمعا، ومساعيه لصيانة السلم العالمى، ونشره أو تمسكه بمبادئ سامية أو تحررية، إلخ.

ومن المتعارف عليه عدم إقامة احتفالات عامة أثناء فترة الحداد، كذلك عدم حضور الشخصيات الرسمية حفلات رسمية أو استقبالات أو مناسبات عامة.

وبالنسبة للزيارات الرسمية التى يصادف موعدها إعلان الحداد بالدولة، يمكن طلب تأجيل موعد الزيارة إلى موعد آخر بعد فترة الحداد، إلا إذا كانت الزيارة ملحة فيمكن لرئيس الدولة استقبال رئيس الدولة الضيف دون مراسم رسمية، مع إعطاء علم مسبق بذلك الإجراء لرئيس الدولة الضيف.

عقوبة إهانة الأعلام:

وأخيرا فإن القانون يعاقب كل مواطن أسقط أو أعدم أو أهان بأية طريقة كانت، علم الدولة أو أى علم من أعلام الدول الأجنبية سالفة الذكر، كراهية أو احتقارا لسلطة الحكومة، وكان ذلك علنا أو فى محل عام أو محل مفتوح للجمهور.

■■■

الباب الثانى

فنون الإتيكيت

الفصل الأول

آداب زيادة الآخرين واستقبال الضيوف

يجب على من يتلقى الدعوة أن يلتزم بعدد من الآداب نذكر منها :

- إذا وصلتك دعوة من صديق احرص على الرد عليها بنعم أو لا خاصة إذا كانت الدعوة مدونا عليها الرجاء الرد حيث يقتضى الأمر إدخال الرد بنعم فى حسبان الداعين ليحجزوا مقاعد أو أماكن وفقا لعدد من قبلوا الدعوة.
- إذا قبلت دعوة صديقك فيجب أن يكون استقبالك للدعوة فيه شكر وترحاب، ولكن باعتدال بدون لهفة، وفى الوقت نفسه بدون تعال أو تكبر.
- إذا تلقيت مع زوجك دعوة لتناول الغداء عند أصدقاء وكنتما مرتبطين بموعد مهم يتعارض مع الدعوة ويمنعكما من تلبيتها، فمن اللائق أن ترسلا إلى أصدقائكما رسالة تعبران فيها عن اعتذاركما وعن سروركما لمقابلتهم فى أقرب فرصة ممكنة.. وبعد ذلك وبقدر استطاعتكما، اعملا على توجيه الدعوة إلى هؤلاء الأصدقاء كما لو كنتما قد قبلتما دعوتهم بالفعل.
- فى حالة وجود أى متاعب أو مشاغل تحول دون وجودك مرحة مع من تزورين، كوجود مشاغل أو متاعب جسمانية.. يجب الاعتذار عن الزيارة، فالاعتذار أفضل من أن تكونى وسط صديقاتك وأنت فى حالة غير طبيعية تؤثر فى شخصيتك.
- إذا كنت تمارسين ريجيما للتخسيس فعليك ألا تلبى دعوات الحفلات التى تكون فيها ولائم، وأن تعتذرى بلباقة ولطف.
- إذا كان المضيفون قد أكدوا فى دعوتهم ضرورة عدم اصطحاب أطفال، فليتقبل المدعو ذلك بصدر رحب، فإذا لم يكن متيسرا ترك الأطفال لدى إحدى القريبات، فالأفضل الاعتذار عن قبول الدعوة.
- إذا قبلت دعوة وأصابتك نزلة برد أو أنفلونزا مفاجئة قبل تلبيتها بساعات قليلة، فالأفضل إلغاء الزيارة والاعتذار عن الدعوة حرصا على عدم إصابة الداعين.
- إذا حدث الاعتذار عن قبول دعوة، فلابد من إبلاغ هذا الاعتذار للداعين سواء تم ذلك من خلال الهاتف أو البريد، أو المقابلة الشخصية.

- إذا سبق واعتذرت عن تلبية دعوة صديقة لعذر طارئ ثم زال سبب الاعتذار، وأردت أن تلبى الدعوة الملغاة، فمن الأحسن ألا تتصلى بها إذا كنت مدعوة وحدك.. أما إذا كانت الدعوة موجهة إلى مجموعة كبيرة وغير مقيدة بعدد المقاعد، فإن ضيفا واحدا لن يؤثر عندئذ، ولن تختل الترتيبات بالحضور، فاتصلى بها وأبدى حرصك على الحضور.
- إذا قبلت الدعوة يجب أن تلتزم بالموعد المحدد لها، ويجب أن يكون الموعد المحدد للدعوة مناسبا تماما لك، ولا ينبغى أن يكون هناك ما يشغلك أو يسبب لك أى انشغال.
- عندما يدعوك شخص لقبول ضيافته على العشاء أو الغداء، فليس من اللائق السؤال عن نوع الأطباق التى ستقدم إليك فى العشاء أو الغداء، لأن الهدف من الدعوة ليس تقديم الأكل، لكن تمضية وقت جميل مع المضيفين والضيوف.
- ضعى فى اعتبارك ألا تردى الدعوة سريعا إذا ما حدث ودعتك إحدى قريباتك أو صديقاتك إلى مناسبة ما، بل انتظرى حتى لا تكونى منتقدة، فرد الدعوة على عكس رد الهدية، حيث يلزم رد الهدية فى أقرب فرصة مواتية، حتى يشعر الشخص بمقدراه عندك.
- ليس هناك حاجة لرد دعوة على الغداء أو العشاء، لأن تلبية الدعوة والشكر لأصحابها بعبارات لطيفة قد يكون له الأثر الكبير فى النفس أكثر من أى شىء آخر.
- لا ينبغى لرجل أن يرفض دعوة لأنه يحس أنه عاجز عن رد الدعوة، أو استضافة صاحبها. وذلك لأن تلبية الدعوة وشكر صاحبها بعبارات رقيقة لطيفة قد يكون أكبر أثرا فى نفسه من أى شىء آخر.
- يجب مراعاة أن يتم إرسال الدعوة قبل أسبوع على الأقل من تاريخ الحفلة، وأن يحدد فيها العنوان والغرض من الحفل.
- إذا كانت الدعوة تتم بناء على حجز أماكن أو مقاعد، فيجب أن يوضح ذلك فى البطاقة من خلال كلمة مطلوب الرد أو الرجاء الرد.. وقد يترك طلب الرد عامة بالقبول أو الرفض، وقد يقيد بحالات الرفض فقط خاصة فى حفلات الاستقبال.
- بطاقات الدعوة إلى الكوكتيل أو الشاى أو الاستقبال تكون أصغر حجما من بطاقات ولائم الغداء والعشاء.
- فى كل حالات الدعوة، سواء إلى عشاء أو غداء، أو بمجرد زيارة أو كوكتيل أو حفل استقبال، على الداعى أن يراعى توافر الانسجام بين المدعوين، فيجب تجنب دعوة

شخصيات متنافرة الأمر الذى يؤثر على جو الحفل، إلا إذا كان الحفل من الكبر بحيث يمكن ألا يتلاقى الأشخاص وجها لوجه كما فى حفلات الزواج الكبيرة.

- الداعى له كامل الحق فى انتقاء المطعم الذى سيتناولون فيه وجبة الغداء أو العشاء، كما أن له الحق فى إعداد قائمة الطعام، ومع ذلك يمكن له أن يسأل المدعوين عن نوع الطعام الذى يوصون به.

إتيكيت الاستعداد لاستقبال الضيوف:

فى انتظار قدوم ضيوف على موعد مسبق، أو حتى بدون موعد يجب أن تكون الأسرة فى حالة طوارئ دائمة لاستقبال ضيوف قد يحلون دون موعد، لذا وجب على ربة الدار خصوصا أن تلتزم مجموعة من القواعد والآداب، تسرى عليها وعلى زوجها وأولادها، وأن تعلم أولادها وخادمتها أن تلتزم ومجموعة القواعد والآداب، ومن هذه القواعد والآداب نذكر:

- على أصحاب الدار أن يلتزموا بارتداء الملابس الأنيقة التى تناسب المناسبة وكذلك الضيف فى الوقت نفسه، إظهارا لحسن الاستقبال.
- على صاحبة الدار أن تجعل المكان المخصص لجلوس الزوار مناسبا من حيث التهوية والإضاءة، وذلك بفتح نوافذه كل صباح مع الاهتمام بالإنارة الطبيعية إلى جانب الإنارة الكهربائية.
- عليها عندما تكون فى انتظار ضيوف لتناول الطعام فى الدار أن تتأكد من أن الكميات كافية وتناسب العدد. ومن الأفضل أن تحتوى الثلاجة (المبرد) على أطعمة معدة مسبقا وموضوعة بالفريزر، كبعض الفطائر أو البيتزا، وبعض قطع اللحم أو الدجاج المعدة للطهى مباشرة، حتى لا تستغرق وقتا كبيرا فى تنظيفها وإعدادها سريعا إذا لزم الأمر، كما يجب أن يكون هناك بعض أكياس الخضر المعبأة والجاهزة للطهى السريع، وبعض الخضروات الطازجة لإعداد السلاطة الخضراء، كل هذا – بجانب المرطبات والحلويات – يريح ربة الدار ويجبنها الشعور بالإحراج إذا تعرضت لزيارة مفاجئة على الغداء أو العشاء، وفى الوقت نفسه لا يستهلك وقتها أو مجهودها، كما يعطى انطباعا حسنا لدى زوجها وأقاربها وضيوفها.
- إعداد أفراد الأسرة لاستقبال ضيوف مرتبطين معهم بموعد يجب أن يتم قبل موعد الزيارة بوقت كاف.

- ربة البيت ملزما بتعليم المربية أو الخادمة وتعليم أولادها كيف يستقبلون الزوار وكيف يتعاملون مع القريب ومع الغريب، وأن الواجب يقتضى حسن استقبال الضيوف والترحيب بهم ثم تركهم للحديث مع الكبار، مع التشديد على ضرورة عدم التجسس على الضيوف من خلف الستائر أو نقل أسرار البيت إلى الضيوف.
- عليها ترتيب كل ما تحتاج إليه عند حضور ضيفاتها لزيارة عادية أو دعوة للعشاء، لأن وجود المضيفة الدائم مع المدعوات يبعث السرور فى نفوسهن ويشعرهن باهتمامها، كما يجعلها تسعد بهن، وهذا هو الهدف من الزيارة.
- على صاحب الدار أن يقوم بتعريف الأشخاص الذين لم يسبق لهم أن تعارفوا ببعضهم البعض، على أن يبدأ بتقديم الكبير للصغير أولا، والشخصية المهمة للشخصية الأقل أهمية وهكذا.
- إذا كان مع ضيوفك أطفال أثناء زيارتهم لك، فلا بأس من أن تعدى للأطفال مكانا مأمونا كالحديقة مثلا، أو حجرة بها بعض ألعاب التسلية.

إتيكيت الزيارة بدون دعوة:

مع أن مبدأ الزيارة بدون دعوة مرفوض تماما فى الإتيكيت، فإن بعض الظروف قد تضطر بعض الناس إلى زيارة الآخرين بدون دعوة مسبقة، لذا وجب عليهم أن يلتزموا ببعض القواعد والأصول للزيارة بدون دعوة، منها:

- من المستحسن ومن الضرورى ألا تزوروا معارفكم بدون إخبارهم مسبقا بموعد زيارتكم ولو كانوا أصدقاء حميمين إلا فى الحالات الضرورية حتى لا تجدوا أنفسكم فى موقف حرج إذا تصادف ووجدتم لديهم ضيوفا غرباء، أو وجدتموهم مشغولين بأمر مهم، وحتى لا تحدثوا اضطرابا فى مواعيد من تزورونهم.
- إذا أردت زيارة أحد بدون دعوة منه، فلابد من الاستئذان فى الزيارة، فاجعل من تزورهم يحددون لك موعد الزيارة مهما كانت درجة قربهم منك، ويجب المعرفة منهم بلباقة مدى استعدادهم لاستقبال أطفالك.. ويفضل أن يكون الاستئذان تليفونيا.
- إذا لم يكن باستطاعتك الاستئذان للزيارة، احرص على عدم زيارة أحد فى مواعيد لا تتناسب والزيارات، كمواعيد العمل الرسمية، أو مواعيد نومهم، أو مواعيد تناول الوجبات.

- إذا قمت بزيارة صديقة دون موعد سابق احرصى على تحديد مدة الزيارة لها، بناء على ظروفها المختلفة، وليس فقط بناء على ظروفك أنت.
- تجنبى قدر الإمكان أخذ أطفالك الصغار فى زيارتك بدون دعوة، لأنهم قد يكونون من الشقاوة بحيث إنهم يعكرون صفو الزيارة ويدفعون المضيفين إلى الندم، فإذا ما اضطررت إلى اصطحاب أطفالك، أفهميهم أن الآخرين لا يحبون الأطفال الأشقياء، وأن من الواجب عليهم أن يلزموا الهدوء والصمت، وأن عليهم ألا يمدوا أيديهم إلى محتويات المنزل.
- مسموح الزيارة بدون موعد، فى حالات العزاء، إذ يجب القيام بها بعد معرفة نبأ الوفاة مباشرة.
- إذا زرت شخصا بدون موعد لقضاء مصلحة، فلا تثقل فى الزيارة، ويمكنك إنهاؤها بعد إتمام مصلحتك المرجوة، واحرص على عدم طلب المصلحة مباشرة عقب دخولك، وإنما تمهل فى ذلك.
- فى تبادل الزيارات لا يكون التعامل بين الأقرباء والأصدقاء على أساس زيارة مقابل زيارة، وبخاصة فى حالات المرض، أو فى المناسبات الأخرى. ولكن الزيارة الأولى لمعارف جدد يجب أن تخضع لقوانين متعارف عليها، منها أنه يمكنك زيارتهم بدون موعد مسبق للتعرف عليهم. وترد هذه الزيارة عادة بعد أسبوع أو أسبوعين من قيامك بها، وبعد إبلاغك بموعدها مسبقا.
- أعدى نفسك للزيارة مع الاهتمام بإعداد أطفالك إذا كنت سوف تصحبينهم معك، كأن تجعلى أطفالك يتناولون الطعام قبل خروجهم، وأن يدخلوا الحمام قبل تحركهم من المنزل.
- علمى أولادك ألا يحدثوا ضجيجا لدى المضيفين وأن يحرصوا على ألا يكسروا إحدى قطع الأثاث أو يلطخوا فرش وجدران المنزل بأيديهم الملوثة بالحلوى أو الشيكولاتة، أو أن يكسروا إحدى التحف أو الفازات.
- إذا أخذ فى الحسبان أن مدة الزيارة ستطول إلى عدة أيام فمن الواجب أخذ ذلك فى الحسبان عند تجهيز حقيبة السفر، حيث يجب أن تضم كل الأشياء التى تستخدم بصفة شخصية، كالفوط وفرش الأسنان، وأدوات الحلاقة وما إلى ذلك والأفضل لك عند

تجهيز حقيبتك، أن تضعى الملابس الأثقل وزنا أولا ثم الأخف وزنا، وأن تضعى أدواتك الخاصة وأدوات زوجك فى أكياس بلاستيكية حتى لا تفقد وسط الملابس أو تتلفها، وأن تضعى النقود والأشياء الثمينة فى حقيبة اليد، وأن تضعى الأحذية فى أكياس محكمة منعا لانبعاث رائحتها، وأن تأخذى معك الأدوية اللازمة لك أو لزوجك.

- لكــى تكونــى ضيفة خفيفة الظل ومحبوبة، احرصى على أن تأخذى معك ما يكفيك من الملابس لأنه ليس من المستحب أن تجعلى مستضيفينك يغسلون لك ملابسك.
- إذا كانت الزيارة للتهنئة بالنجاح أو ما شــابه ذلك احرصى على تجهيز هدية مناسبة، أمــا إذا كانــت الزيارة لأناس فى مدينة بعيدة وتزورينهــم لأول مرة منذ مدة طويلة فلا يجب أن تدخلى عليهم ويدك خالية من زيارة مناسبة.
- احرصى على ألا تخلفى مواعيدك معتمدة على اعتذارات رقيقة تعرفين ســلفا أن قبولها ليس سوى مجاملة لك، بينما تترك أثرا فى نفوس المضيفين.
- احرصــى علــى التحرك من منزلك إلى منزل المضيفين أو مكان الدعوة فى موعد مناســب ليســمح لك بالوصول إلى هناك فى الوقت المناسب، مع ملاحظة أن الوصول مبكرا جدا كالوصــول متأخرا جدا كلاهما مــن دواعى عدم اللياقة، ويعتــبر عيبا فى الإتيكيت..



إذا كنت ضيفة فلا ترفضى أى نوع من أنواع الطعام يقدم لــك بحجة أنك لا تحبينه، وحــاولى أخذ أقل قدر منه على جانب من الطبق مع محاولة إظهار أنك تتقبلينه.

ولا يسمح مطلقا بالوصول قبل الموعد إلا بخمس دقائق على الأكثر، أما التأخير فيجب أن يكــون فى حدود معقولة، وفى مآدب العشــاء أو الغــداء يمكن الحضور خلال ربع ساعة على الأكثر من الموعد وفى الاستقبالات يمكن الوصول خلال النصف ساعة الأولى من الموعد.

- إذا حدث أثناء اســتعدادك للزيارة أو وأنت تتأهبين للخروج ما يمنعك من إتمام زيارتك للآخرين، كحضور ضيف بدون موعد ســابق أو وقوع حادث بســيط لك أو لأحد أفراد الأسرة، احرصى على الاتصال تليفونيا بالمضيفين والاعتذار لهم عن إلغاء الزيارة، فإذا لم يكن لديهم تليفون، أرســلى لهم مــن يخبرهم بذلك حتى تتركى لهم حرية التحرك من منزلهم بدلا من ربطهم بداخله فى انتظار قدومك.

الإتيكيت على باب البيت:

بــاب البيت هــو أول القصيدة الذى يجب أن نحرص علــى أن ندلف منه فى جو من الصفاء والابتسام حتى يكون عنوانا للجلسة الودية التى ستلى ذلك لدى المـضيفـين، فـإذا لم نحرص على إضفاء جو من الثقة والارتياح ونحن فى بداية الزيارة فإن شــيئا من الألفة لن يتواجد طوال مدة الزيارة. لذا لزم الأمر أن يلتزم الزائرون عددا من القواعد والآداب وهم على باب البيت ســواء كانوا خارجه أم داخله مباشــرة قبل دخول حجرة الصالون... ومن هذه القواعد والآداب نذكر:

- يكفــى دق الجرس مرة واحدة والانتظار قليلا، فإذا لم يكن لدى أصحاب المنزل جرس، احرصــى على الطرق على الباب بهدوء حتــى وإن كان الباب مفتوحا. واحرصى على عدم الدخول دون استئذان أصحاب البيت.
- إذا طلــب منــك الانتظــار تقبلى ذلك بصدر رحب، فقد تكــون صاحبة الدار فى حاجة لارتداء ملابس مناسبة.
- احرصــى على تحية من يفتح لك الباب قبل أى شــىء آخــر، بما فى ذلك تعريف أهل المنزل بشــخصك إذا كنت مجهولة لهم، أو إخبارهم بســبب زيارتك عندما تتم بدون موعد.
- إذا كانــت زيارتك للتهنئة، فقدمى التهنئة بمجرد وصولك حتى تظهرى لهم هدفك من الزيارة، فإذا كانت العزاء قدمى لهم العزاء بكلمات قليلة مناسبة.

- احرصى على ألا تبدئى لقاءك مع أصحاب المنزل بالعتاب عن أى شىء، واتركى ذلك للحديث فى غرفة الصالون.. فإذا ما تم ذلك بسبب عدم زيارتهم لك، أو عدم السؤال عنك، فليكن العتاب معتدلا بحيث لا يزيد فيصبح تهافتا مقلقا، ولا يقل فيصبح تعاليا.
- عندما تزورين أحدا تيقنى من تنظيف نعلى الحذاء قبل الدخول حتى لا تحملى أقذار الشارع إلى المنزل.
- إذا طلبت منك مضيفتك خلع الحذاء قبل دخول المنزل - حرصا على الموكيت والسجاد - فافعلى ذلك، أما إذا كان هذا الأمر يضايقك كثيرا فالحل الوحيد هو أن تتوقفى عن الزيارة.
- عندما تدخلين المنزل انتظرى فى الصالة حتى يحدد لك الحجرة التى أعدت لاستقبالك.
- فى طريقك إلى حجرة الانتظار أو الصالون لا تتطلعى فى الغرف الأخرى فالبيوت أسرار.
- لا تفتحى الحجرات الخاصة لمفاجأة أصحاب البيت، بل انتظرى حتى يؤذن لك.
- عندما تدخلين منزلا لأول مرة، لا تبدى انبهارك بما فيه من تحف ونجف وفازات، ولكن ادلفى مباشرة إلى غرفة الصالون أولا، وقابلى صاحبته وتجاذبى معها أطراف الحديث وبعد مرور فترة مناسبة يمكنك أن تتطلعى إلى ما بالمكان وتهنئة صاحبته على حسن ذوقها بأسلوب رقيق بسيط مصحوب بالابتسام.

الإتيكيت فى انتظار أصحاب البيت:

- بعد الدخول إلى غرفة الصالون وفى انتظار قدوم صاحبة البيت يجب الالتزام بمجموعة من الآداب منها:
- عند دخولك الحجرة انتظرى أن يحدد لك مكان جلوسك، فإذا ترك لك ذلك، فاحرصى على ألا تتخيرى أفضل المقاعد أو أكبرها حجما، ويستحسن أن تجلسى على المقعد لا على الأريكة.
- لا تحاولى أن تنفضى التراب عن المقعد قبل جلوسك، حتى لو كان متربا.
- راعى أن تكون جلستك بالطريقة الصحيحة التى تكفل لك الجاذبية والوقار وذلك بأن يكون جلوسك بهدوء بحيث لا يرتطم جسمك بالمقعد.
- لا تجلسى على مسند المقعد المخصص لليدين مهما كان الزحام فى بيت المضيفين كبيرا.
- إذا جلست احرصى على أن تكون جلستك صحية بحيث تملأ الكرسى وبحيث تتكئى بظهرك على ظهر الكرسى.. ابتعدى عن الجلوس على حافة المقعد.

- إذا جلست لا تحاولى هز المقعد للخلف أو للأمام أو هز رجليك.. وتخيرى دائما الوضع اللائق بطريقة الجلوس بحيث لا تمددى رجليك مسترخية مهما كانت درجة تعبك.
- إذا كان البيت صغيرا أو كانت حجرة الانتظار خالية من الديكور والزينة، لا تظهرى الأنفة أو التعالى أو التأفف من ذلك.
- إذا كان المنزل الذى تزورينه قصرا به تحف لم ترى مثلها من قبل فلا تظهرى الدهشة أو الانبهار واحتفظى بهدوئك ووقارك.
- إذا انتظرت قدوم صاحبة البيت فلا تعبثى بالأشياء الموجودة إذا أعجبتك بل انظرى إليها فقط.. ابتعدى عن العبث بأى شىء خاص بأصحاب المنزل كالحقائب وأدراج المكاتب وغيرها.
- لا تستخدمى الهاتف الخاص بأصحاب البيت فى مكالمات شخصية سواء فى حضورهم أو فى غيابهم إلا لضرورة قصوى.
- إذا حضر أحد أطفال أصحاب المنزل لتحيتك، احرصى على عدم تقبيله، اكتفى فقط بالمداعبة وإذا لزم الأمر فلتكن القبلة على اليد.
- لا تتركى غرفتك مهما كانت الأسباب حتى لا تفاجئى أصحاب المنزل بهذا التصرف الغريب مهما كانت درجة قرابتهم لك.

الإتيكيت مع أصحاب البيت:

عندما يحضر أصحاب المنزل للجلوس معك فى غرفة الصالون ويبدأون كلامهم بالترحيب بك وبزيارتك لهم، عندئذ تكون زيارتك قد بدأت فعلا، لذا وجب عليك أن تلتزمى بمجموعة من الآداب والقواعد والأصول التى وضعها خبراء الإتيكيت خصيصا لهذه الزيارات، ومنها:

* إذا كانت زيارتك لأناس لا يعرفونك وتزورينهم لأول مرة كالزيارات التى تسبق الخطبة والزواج، فيجب تعريف الحاضرين بنفسك وبمن يصحبونك فى الزيارة، ويستحسن أن يكون ذلك فى الحديث التليفونى الذى يسبق الزيارة.
* إذا كان الهدف من الزيارة هو طلب خدمة أو قضاء مصلحة، فليس من اللائق البدء بذلك وإنما يجب أن يتم ذلك بعد فترة من تبادل الأحاديث وإظهار المودة، ويجب أن يسبق تقديم الطلب اعتذار عن الإزعاج وإظهار أن فى الأمور نوعا من العشم.

* إذا كانــت الزيــارة لتأديــة غرض معين أو للاتفاق على شــىء فيجب عرض الموضوع بطريقة مقنعة وشائقة، ويجب أن يحيط الاتفاق بعض المجاملات الرقيقة وأن يغلف بإطار مقبول.
* إذا كان أحد أصحاب المنزل مصابا بمرض شديد فمن المستحب السؤال عن صحته بصفة عامة والدعاء له بالشــفاء العاجل دون الســؤال عن نوعية المرض الذى أصابه، فبعض الأشخاص يشعرون أن من حقهم الاحتفاظ بأسرارهم الخاصة حتى فى حالة الأمراض، وفى الوقت نفســه يجــب عدم إطالة مدة الزيارة أو الدخــول بالحديث فى موضوعات لا ينتهــى فيهــا الحديث حرصا على راحــة المريض من جهة، وإعطــاء أهله الفرصة لتمريضه وقضاء حاجته.
* عند زيارة الآخرين من المهم السؤال عن حالة الأطفال لديهم وعن صحتهم، فإذا حضروا أمامكم فلاطفوهم وأظهروا لهم المودة، فإذا لم يكن لديهم أطفال لأســباب صحية تتعلق بالإنجاب، فمن غير المستحب الخوض فى تفاصيل هذه المسألة منعا للإحراج.
* إذا صحبت أطفالك معك، حاذرى من توجيه ألفاظ خارجة إلى أى من الأولاد فى حضور الآخرين أو أولادهم حتى لا تتأذى مسامعهم. وإذا تطلب الأمر توجيه اللوم إلى أولادك فيجب أن يتم ذلك بدون سباب، ويكفى لذلك نظرة غضب أو إيماءة يد، أو طلب التزام الهدوء وسماع الكلام، أو إظهار أن ما يفعلونه عيب.
* إذا كنــت فــى صحبة ضيوف آخرين وأردت إرضاع طفلك، اطلبى من صاحبة المنزل أن تأخذك إلى غرفة مجاورة.
* إذا أخذ رأيك فيما تفضلين من مشروبات أو مأكولات، فلا مانع من إبداء رأيك بصراحة فيما تفضلين تناوله، ولكن بشرط ألا يكون طلبك صعب التحقيق.
* إذا قدمــت المشــروبات أو المرطبات أو المأكولات عليــك أن تقبليها دون تمنع أو رفض، ولكن فى الوقت نفسه دون لهفة، ولا مانع من إظهار استحسانك بالأصناف المقدمة.
* إذا كنت لا ترغبين فى تناول صنف معين فلا بأس من الاعتذار بهدوء وثقة.
* إذا حدث وكسرت كوبا أو طبقا من بين يديك، أو أتلفت أى شىء من غير قصد منك، فأظهرى أســفك، واعتذرى بلباقة، ثم انســى الموضوع كله، ولا تحاولى تكرار الاعتذار أو الإشارة إلى ما حدث.

* إذا قُدم لك طعام فمهما كان رأيك فى الأطباق المقدمة سـلبيا، يجب عليك أن تحتفظى به لنفسـك وحاولى أن تأكلى شـيئا.. إن أى تعليقات ليست فى مجال المدح يجب أن تكتم وتبلع مع الطعام.
* إذا قابلت استفزازا من أى شخص من الحاضرين فاجتهد فى عدم إثارة المشاكل، وحاول الانسحاب بلباقة ودبلوماسية.
* إذا أردت الاطـلاع علـى جريدة فى حضور الآخرين، يجب أن تسـتأذن فى ذلك، وأن تعمد إلى إعادة الجريدة بعد قراءتها ووضعها فى المكان الذى أخذتيه منه.
* التدخـين عـادة يجب الإقلاع عنها فـى أى مكان خاصة إذا كان الإنسـان فى ضيافة الآخريـن، حتى وإن كانوا يدخنون؛ لأن من شـأن ذلك مضاعفة عدد السـجائر التى يدخنونهـا، وإمتـلاء غرفة الضيافة بالدخان الكثيف الذى يستنشـقه الكبار والصغار، المدخنون وغير المدخنين حيث يستنشـق غير المدخن سـيجارة من كل ثلاث سـجائر يدخنها شخص مدخن جالس إلى جواره.
* حـين تكـون ضيفا فى بيت إنسـان بغض النظر عن فترات الزيارة أو مناسـباتها، فإن احـترام قوانـين المنزل المضيف أمر واجـب. فإذا كان صاحب المنـزل لا يدخن ويكره التدخين فمن الأفضل عدم التدخين.
* إذا لاحظت عدم وجود منافض سـجائر فى البيت فاعـلم أن أصحابه لا يدخـنـون، واحترم ذلك، ولا تطلب إحضار منافـض.
* راع حال الأسـرة من حيث الحزن أو الفرح، فإذا كانت الأسـرة حزينة لمصاب ألم بأحد أفرادها، احرص على عدم الضحك أو طلب فتح المذياع أو ما إلى ذلك.
* من آداب الضيافة عدم إزعاج الآخرين حيث يحلو للبعض اصطحاب جهاز التسـجيل أو الراديو معه وفتحه على أعلى صوت وبأغانٍ صاخبة، وهذا مما لا يليق.
* حاولـوا أن تتوقفـوا عن إحراج بنـات أو أبناء المضيفين، وذلـك بالحديث عن طولهم أو سمنتهـم أو الحديـث عن أمور زواجهم، وكيف أنـه تأخر. مثل هذه الأمور تخجل الأبناء وقد تثير ضجرهم.
* احرصـى على ألا تتهامسـى وإحدى الصديقات فى ضيافـة الآخرين، فذلك عمل قبيح ومسـتهجن ويثير شـك وضيق الآخرين خاصة صاحبة المنزل التى ستفسـر ذلك بأنك تنتقدينها أو منزلها أو كرمها.

* راعى آداب الحديث واجعلى صوتك هادئا رقيقا معتدلا فى درجته، لا هو مرتفع ولا هو هامس.
* حاولى عرض آرائك فى الأحاديث ولا تخجلى، ولكن فى الوقت نفسه لا يجب أن يحوى رأيك الهجوم على الآخرين، مهما كانت هذه الآراء خاطئة من وجهة نظرك.
* ابدئى من حيث ينتهى الآخرين حيث توجد الفرصة لعرض آرائك، ولا تقاطعى الآخرين قبل استئذانهم بلطف وهدوء.
* احرصى على إجادة الاستماع والإصغاء والانتباه لكلام الآخرين مهما تراءى لك من سطحيته وتفاهته.
* لا تحاولى أن تكونى فضولية وتستطلعى أخبار الناس من خلال زيارتك، وحاولى جاهدة ألا تغتابى أحد الناس أو تعيبى فيه أو تلوكى سيرته، فهذا يترك شعورا عند الناس بأنك تتكلمين عنهم فى مجتمع آخر... وكل الناس يعرفون قاعدة من نقل إليك، نقل عنك.
* لا تتدحلى فيما لا يعنيك، ولا تقدمى اقتراحات أو نصائح دون أن يطلب منك ذلك.
* احرصى على عدم الإتيان بأى حركات مستهجنة كالهرش فى الرأس أو طرقعة الأصابع أو التثاؤب لأن من شأن هذا التقليل من شأنك وقيمتك ووضعك بين الموجودين.
* لا تستخدمى الهاتف لمدد طويلة أو متكررة أو مكالمات غير محلية لأنه يعطل أصحاب المنزل ويزيد من أعبائهم المالية.
* اجتهدى فى عدم طلب أى شىء ممن تزورين إلا إذا طالت الزيارة بناء على طلب وإصرار منهم.
* حتى يكون الإنسان ضيفا مثاليا إذا طالت مدة الزيارة، يستحسن أن يقوم بخدمة نفسه بنفسه ومن الأفضل أن يحرص على:

- ترتيب سريره أو غرفة نومه التى ينزل بها فى بيت المضيف.
- معاونة أهل المنزل فى الأعمال الخفيفة، مثل ترتيب مائدة الطعام، أو غسل الأطباق أو نقلها إلى المطبخ (للسيدات).
- تجفيف الحمام بعد استخدامه.

- استخدام أدواته الشخصية خاصة الفوطة والمشط، وماكينة الحلاقة (للرجال) وفرشاة الأسنان.
- غسيل الصابونة بالماء الجارى بعد استخدامها حتى لا تبقى عليها آثار الرغاوى.
- عدم ترك أضواء غرفته مضاءة فى حالة عدم وجوده بها.
- استحسان ما يقدم من وجبات شكر المضيفة على تعبها من أجله.

* لا تحاولى أن تستغلى الزيارة فى استعارة أى شىء من المضيفين حتى وإن كانوا من الأقارب أو الجيران، واعلمى أنهم حتى وإن أقرضوك هذا الشىء فهم فى داخلهم مستاءون من ذلك.
* قصرى فى زيارتك واعلمى أنه كلما قصرت مدة الزيارة لصديقتك أمكنها قضاء حاجتها ورحبت بك فى زيارة قادمة.

إتيكيت إنهاء الزيارة:

كما أن لكل بداية نهاية كذلك الزيارة لابد لها وأن تنتهى مهما طالت، وحتى يكون ختامها مسك فإن على الضيوف أن يلتزموا بمجموعة من الآداب نذكر منها:

* يجب الاتفاق على موعد إنهاء الزيارة بينك وبين زوجك قبل القيام، وكذلك تهيئة الأمر مع المضيفين قبل القيام، بحيث إذا وقفت وزوجك بغرض الانصراف فيجب أن تنصرفا فعلا، ولا تعودا للجلوس مرة أخرى.
* إذا اضطررت - دون باقى الضيوف - لمغادرة تجمع الضيافة لسبب مفاجئ فلا تعمل على إثارة ضجة من حولك وأنت منصرف، ولكن انسحب فى هدوء حتى لا تزعج باقى الضيوف.
* إذا كانت زيارتك قد طالت، فالأفضل خلع ملاءات السرير وأكياس الوسائد، ووضعها فى مكان الغسيل توفيرا لجهود ربة البيت بعد مغادرتك.
* إذا كانت الزيارة للغداء أو العشاء فقط، فليس هناك وقت معين للانتهاء من الزيارة بعد تناول العشاء أو الغداء، وعموما يمكن مغادرة الحفل عقب مغادرة ضيف الشرف لها، فإذا لم يكن هناك ضيف شرف، فيجب على الضيوف ألا يغادروا الحفلة إلا بعد نصف ساعة تقريبا من شرب القهوة فى الحفلات الرسمية، أما فى الحفلات غير الرسمية فإن الأصدقاء يبقون عادة مدة أطول، ويجب ألا يغادروا قبل مرور ساعة على انقضاء

العشــاء. أما فى حفلات الغداء فإن الأمر مختلــف؛ إذ إنه من المعروف أن هناك عملا للضيوف يحتم عليهم ألا يمكثوا طويلا بعد الغداء. وعلى كل حال ففى حفلات العشاء أو الغــداء، لا يصــح أن يبقى الضيف بعد موعد انصراف الجميع إلا إذا دعى لذلك من الداعين ولمس منهم صدق الدعوة.

* إذا تمت واجبات الضيافة فى مطعم، فلا تجادل حول من يدفع فاتورة الحســاب، فإن تكلفة الغداء أو العشــاء والمشروبات تكون على حســاب صاحب الدعوة، فهو المسؤول الأول عن دفع قيمة الفاتورة.
* عندما تســتأذنين فى الرحيل وتقوم صاحبة الدار بتوصيلك حتى الباب، اكتفى بالسلام عليها ولا تســتطردى فى الحديث معها أو تختلقى مواضيع للحديث على السلم، ذلك أنه عادة غير مستحبة.
* احرصى على عدم نســيان شــىء فى منزل أو مكان الضيافة، فإن هذا يضايق المضيفين، حيث أن نســيان المعطف أو الحقيبة أو سلســلة المفاتيح يجبر صاحب المنزل على أن يخطرك بوجوده أو أن يحملها إليك.
* لا تنس تقديم هدية صغيرة قبل مغادرتك فهذا يترك أثرا جميلا فى نفوس مضيفيك.
* إذا حدث واســتمتعت بضيافة الآخرين ولم تشــكرهم جيدا، عند مغادرتك يوم الضيافة لا مانع من إعادة شكرهم مرة أخرى، بالتليفون للتعبير عن سرورك العميق بتلك الزيارة.

■■■

الفصل الثانى

آداب المصافحة وتقديم الآخرين

«إن قبضة قوية وبارعة قد تكسبك النجاح والصداقة.. وربما الحب».. فهل يمكن أن تكون للمصافحة مثل هذه التأثيرات وتلك الأهمية؟!

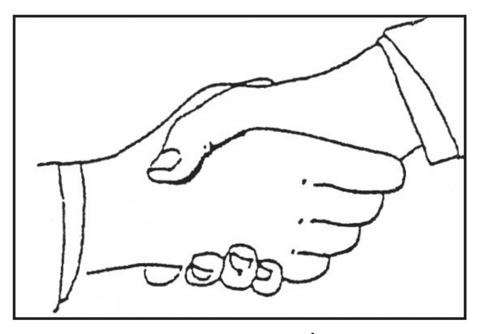
نعم.. الأمر كذلك. لكن المشكلة أننا نادرا ما نتعلم فى بلادنا شيئا عن فن المصافحة، ويقتصر الأمر كله على أن يقوم صغار الصبية بتقليد والدهم فتكون قبضتهم قوية كالرجال.

ويتفق غالبية الناس على القول بأن أفشل أنواع المصافحات هى تلك التى تصدر عن يد رخوة ورطبة، وأن أكثرها حيوية هى تلك الصادرة عن قبضة جامدة، لكن هذا لا يعنى أنه يجب تحطيم عظام من يصافحك، وإنما يتعين عليك أن تتعود على المصافحة الجامدة بكل يدك ولمدة ثانيتين أو ثلاث، وأن تقرر المبادرة دائما سواء فى بدء المصافحة أو فى الرد عليها.

إن طريقة التحية المتعارف عليها عالميا فى أوساط العمل هى المصافحة بين أفراد الجنس الواحد. وينصحك خبراء الإتيكيت أن تكون يدك اليمنى جاهزة دوما لأية مصافحة مفاجئة، ويعتقد الكثيرون بأن طباع الناس تنعكس فى طريقة المصافحة، حيث يمكن عبر المصافحة معرفة شخصية المصافح: انطوائية أو منفتحة، منغلقة أو اجتماعية، سواء كانت هذه الشخصية ذكر أو أنثى لأن العالم الحديث لم يعد يأبه بمن يمد يده للمصافحة أولا.

ومن المعروف أن القبضة الضعيفة والمترددة تشكل حاجزا فعالا أمام استلام أية وظيفة جديدة؛ إذ إنها تعنى بالنسبة لمعظم أرباب العمل أن طالب الوظيفة عديم القوة والإرادة.

وتتوافق المصافحة بالضرورة مع اتصال العينين، وهذا النوع من الاتصال ضرورى جدا كذلك عليك أن تنظر إلى عينى مصافحك مباشرة طوال فترة المصافحة وأن تبتسم، لا تنصرف بنظرك نحو اليدين المتصافحتين، دع المصافحة تقوم بعملها الخاص بها.



القبضة القوية هى أساس لقاء ناجح، فاحرص عليها.

إن المصافحة فن قد يولد صداقة بين أناس غرباء، وقد يساعد على النجاح فى العمل لذا ينصحك خبراء الإتيكيت بالنصيحة الآتية:

«ابذل جهدك لإتقان فن المصافحة».

إتيكيت تقديم وتعارف الأشخاص:

أحد أهم وسائل التعارف بين الأشخاص هو تقديم الإنسان لنفسه، أو تقديم شخص آخر له إلى ثالث مع العودة إلى تقديم الثالث له. إن تقديم وتعريف شخصين مجهولين لبعضهما البعض هو عمل اجتماعى نبيل ينبغى الحرص عليه خاصة فى الحفلات والمناسبات السارة، ذلك أن عدم تعارف المدعوين ببعضهم البعض قد يجعل من الحفل مناسبة غير سارة خاصة بالنسبة للأشخاص الخجولين أو الغرباء الذين يجب ألا يتركوا بمفردهم وفيما يلى أهم آداب وقواعد تقديم وتعريف الآخرين بعضهم البعض:

* من الضرورى فى الحفلات والمناسبات أن يتم تعريف المدعوين إلى بعضهم على أن يتولى ذلك المضيف. وفى حالة التقاء شخصين بثالث مجهول الشخصية لأحدهما، يتولى من يعرفه تقديمه إلى من لا يعرفه.

القواعد العامة للأسبقية فى التقديم:

* تقديم الأصغر سنا للأكبر سنا.
* تقديم السيدة الأقل درجة للسيدة الأعلى منها اجتماعيا أو وظيفيا.
* تقديم السيدة غير المتزوجة للسيدة المتزوجة إلا إذا كانت الأولى أكبر سنا أو أعلى مكانة.

* عنــد تقديم اثنــين لبعضهما ينحيان إنحناءة خفيفة، ومن الأفضل أن يتصافحا باليد إذا كان التعارف لأول مرة.
* إذا كان أحد الأشــخاص له اســم شــهرة معــروف به ويفضله فمــن الواجب أن يقدم للضيوف به.
* ليس من المستحب أن يبدأ الإنسان فى التعرف على الآخرين مشيرا نحوهم «أنت فلان» وإنما الأليق أن يتقدم نحوهم فى أدب معرفا نفسه لهم بدون استخدامات إشارات اليد.
* مــن المستحســن إضافة كلمة تعريف ســريعة عنــد تقديم الضيوف، لكســر الرسميات مــن ناحيــة ولإبراز مكانة أو أهمية شــخص ما مــن ناحية أخرى، وذلــك على غرار «أستاذ فلان أود أن أعرفك بالدكتور فلان أشهر أخصائى أمراض القلب».
* من الضرورى تجنب التقديم بقولك «أســتاذ فلان تعال صافح أو ســلم على فلان» أو أن تقول «أســتاذ فلان تعال أقدمك لصديقى فلان» لأن هذا يحمل فى طياته أن الآخر غير صديق ومن ثم فإنه تعبير غير موفق.
* الصيغة الأكثر رسمية لتقديم الأشخاص هى: «أستاذ فلان هل أقدم لك الدكتور فلان؟».
* عندما تكون سيرة الإنسان عطرة وتسبقه فى كل مكان فمن اللائق أن تظهر هذا له عندما تتعرف به لأول مرة فتقول له «لقد سمعت عنك كثيرا جدا» أو «من كثرة ما سمعت عنك تمنيت لو رأيتك».
* عندما تقام حفلة رسمية على شــرف أحد المدعوين أو الضيوف فإن صاحب المنزل يقف مع ضيف الشرف حيث يقدم له المدعوين الذين يقفون فى صف استقبال إذا كان ضيف الشــرف غــير معروف لمعظم المدعوين، أما إذا كان معروفــا أو كانت الحفلة تضم عددا قليلا من المدعوين فليس ثمة ضرورة للوقوف فى صف اســتقبال ويمكن لضيف الشــرف أن يجلس فى مكان بارز أو يقف فى مكان مناسب حتى يتسنى مصافحته.
* إذا تصــادف وحضر أحد الضيوف بعد انتهاء صف الاســتقبال فعليه البحث عن ضيف الشرف وتحيته وإلا اعتبر تصرفه لا يتسم باللياقة والأدب.
* صاحب الدار ليس مجبرا على وصف علاقات الأشــخاص به أو بالآخرين عند تقديمهم للناس، فيكتفى بتقديم الاســم فقط دون هذه العلاقات. فإذا كانت العلاقة علاقة قرب حميمة فيمكن الإشارة إليها «بابن عمى» مثلا.

* إذا تصادف وجلس اثنان وجها لوجه على مائدة أو إلى جوار بعضهما وأرادا أن يعرفا أنفسهما بدون تدخل طرف ثالث فإن قواعد التعارف هى نفسها المذكورة سابقا حيث يقدم الشاب نفسه للأكبر سنا والأقل شأنا للأكبر شأنا على أن يقدم كل إنسان نفسه بدون ذكر كلمة «أنا» وإنما يقول «فلان الفلانى» فيرد الآخر بالمثل.
* إذا أراد المضيف تقديم شخص لجماعة فالأفضل أن يقدمه إلى أقرب مجموعة مجاورة له ثم يتركه يتحدث معها وتتولى هذه المجموعة تقديمه للآخرين. فهذه الطريقة أفضل من تقديمه للحاضرين واحدا وراء الآخر، حيث ستختلط عليه الأسماء ويصعب الانسجام معهم.
* إذا قدم صاحب المنزل نفسه لأحد الضيوف فلا ينبغى أن يقول إنه «السيد فلان» وإنما يذكر الاسم مجردا.
* عند زيارة الآخرين إذا فتح الباب طفل أو خادم فيمكن أن تذكر صفتك بقولك «أنا الأستاذ فلان» أو «الدكتور فلان، فهل يمكن أن تخبر والدك أو والدتك - أو أصحاب الدار».
* عندما يقدم لك شخص لأول مرة فالأفضل أن تخلع نظارتك الشمسية للترحيب به.
* عندما يحدث خطأ فى التقديم سواء بذكر الاسم أو الصفة يقوم صاحب الشأن بالتصحيح على الفور بأسلوب هادئ.
* عند القيام بتقديم أشخاص جدد لبعضهم، فيجب الآخذ فى الاعتبار أن يكون وقت التقديم مساويا لكل الأسماء.
* لا ينبغى فى الحفلات الكبيرة أو الرسمية أن يقدم أحد الضيوف لشخص مغادر الحفل ويقدم شخص لاثنين منهمكين فى حديث مما يعتبر إزعاجا لهما.
* إذا أهمل رب البيت تقديمك للمدعوين أو نسى ذلك، قدم نفسك فى عبارات متواضعة مع تعريف مختصر بشخصك كأن تقول «أنا فلان ابن عم رب البيت أو صديق رب البيت» إلخ.
* درب ذاكرتك على حفظ الأسماء فليس هناك ما يجرح أو يؤلم أكثر من أن تنسى اسم شخص تحاول أن تقدمه للآخرين.
* ابتسم وأنت تقدم إنسانا إلى آخر.
* عندما يتم تقديم الشخص يكون الرد: «أهلا وسهلا» أو «يسعدنى أنى التقيت بك» أو إنه لشرف كبير أن ألتقى بك - فى حالة الشخصية الكبيرة - أو تشرفنا.

* إذا وجدت تشابها بين اسم الشخص المقدم لك واسم عائلة معروفة فلا تسأله إذا كان من هذه العائلة فهذا السؤال فيه إحراج كبير. وتذكر أن للأسماء أثرا فى إقبال الناس على أصحابها أو فى نفورهم منهم وابتعادهم عنهم.
* لا تندفع إلى التعرف بالغرباء فى الطريق، إن الحكمة تقتضى بألا توثق علاقات بالناس بهذه الوسيلة.



من غير اللائق أن تستخدم إصبعك فى الإشارة نحو من يتم تقديمه لك

إتيكيت استخدام بطاقات التعارف والزيارة:

طور المجتمع الحديث أسلوب التعارف والزيارة وفقا لمقتضيات العصر، ومن أبرز معالم هذا التطور استخدام بطاقات التعارف والزيارة التى تهدف إلى إثبات حضور الشخص إلى دار شخص آخر أو مكتبه للقيام بواجب وظيفى أو اجتماعى كالتهنئة أو التعزية أو نحو ذلك، وإن كانت هذه العادة آخذة فى التلاشى إلا إنها فى الحقيقة تدل على حسن الخلق والكرم لمن يقوم بها. وقد وضع الإتيكيت معنى القواعد والآداب التى من شأنها حسن استخدام بطاقات التعارف أو الزيارة، ومنها:

* تطبع البطاقات بصورة عامة بحجم صغير يمكن معه وضعها فى محفظة النقود، وتكتب بأحرف صغيرة واضحة، على أن تكون بطاقات السيدات والآنسات أصغر حجما من بطاقات الرجال.

* يتقدم اسم الرجل لقبه العلمى أو رتبته العسكرية ثم مركزه الوظيفى أو الاجتماعى أو المهنة التى يزاولها، ويستحسن عدم الإكثار من تعدد الألقاب.
* تقدم البطاقة لمن يتم التعارف به لأول مرة على أن تسبق فى التقديم حركة اللسان التى تقدم الشخص للآخر.
* غالبا ما يدون على البطاقة رقم التليفون داخل المنزل وداخل العمل، أو يدون عليها عنوان المنزل حتى يمكن للشخص الذى قدمت إليه أو التعارف إليه أن يتصل بصاحب البطاقة.
* إذا ذهب صاحب البطاقة إلى شخصية مهمة للالتقاء بها ولم يجده يمكن له أن يترك بطاقة التعارف والزيارة لدى سكرتير هذه الشخصية على أن يدون بها من الخلف ما كان يبغيه من الزيارة أو التعارف ويمكن له أن يدون عليها من الخلف كلمة «حضرت ولم أجد سيادتكم.. سأعود للاتصال بكم الساعة كذا يوم كذا، مع خالص تحياتى».
* يجوز إرسال بطاقة التعارف والزيارة بالبريد على أن توضع فى ظرف صغير خاص بها وفى هذه الحالة يمكن استخدامها للتهنئة بالأعياد، وتدون عليها من الخلف عبارة «كل عام وأنت بخير» أو «كل سنة وأنت طيب».
* بالإضافة إلى التعريف بالنفس أو التعريف بالقدوم للزيارة وإلى ما سبق يمكن أن تستخدم بطاقات التعريف والزيارة فى أحوال أخرى كالاستئذان للسفر، أو الوداع وحالات الاطمئنان على الصحة وفى هذه الحالة يفضل أن ترسل البطاقة مع رسول خاص.

إتيكيت تحية ومصافحة الأشخاص:

عندما يتقابل إنسان مع شخص آخر، سواء كان يعرفه أم لا، فى مكان عام أو خاص، فإن أول شىء يجب أن يتم بينهما هو تحيته، أما ثانى شىء فهو مصافحته والشد على يده بحرارة. وسواء تمت التحية فقط أم تلتها المصافحة فإن لذلك أصولا وقواعد نذكر منها:

* يجب أن تحتوى أى تحية على أحد ثلاث كلمات: السلام – الخير – السعادة.
* التحية واجبة على: الماشى بالنسبة للواقف، الراكب بالنسبة للجالس أو الواقف، الفرد بالنسبة للجماعة.
* عند تقديم اثنين لبعضهما لأول مرة فمن الأفضل أن يتصافحا باليد.
* من آداب اللياقة أن من يقدم له هو الذى يبدأ بالمصافحة.

* عندما يقدمك شخص إلى آخر أكبر منك سنا، فمن اللياقة أن تنتظر أن يبدأ هو بالمصافحة.
* عندما تُقدم إلى شـخص مهم، كالرئيس مثـلا، فالأفضل أن تنحنى انحناءة خفيفة له، فإذا مد يده تتم المصافحة، وإذا لم يمدها يكتفى بالانحناءة الخفيفة، فلا تمد يدك فى هذه الحالة.
* إذا أردت تحية شخص أو مصافحة فاجعل الابتسامة مدخلا إلى قلبه.
* لا تجوز المصافحة فوق يدى شخصين آخرين يتصافحان.
* لا يجب أن تكون المصافحة باليد سـهلة ولطيفة، فلا تمسـك اليد بشـدة تشعر الطرف الآخر وكأن أصابعه ستنكسر، ولا تمسك بارتخاء ولين فإن ذلك لا يشعر الطرف الآخر بالراحة. بل يجب مسـك اليد المقدمة لك مسـكة عادية مع هزها والضغط عليها بلطف ثم تركها بسهولة.
* رد التحيـة أمـر واجب فـإذا وصلت حفلة دعيـت إليها وقام صاحب الـدار بتقديمك للمدعوين فعليك أن تستمر فى الوقوف بعض الوقت لكى ترد على من يحيونك.
* إذا حيت بتحية فاحرص على أن تردها بأحسن منها.
* لكـى تكون للتحية قيمتها وللمصافحة فائدتهـا، احرص على أن تنظر دوما فى عينى محييك ومصافحك، ولا تنصرف بنظرك نحو اليدين المتصافحتين.
* إذا تقابلت سيدة مع أخرى تعرفها ولم ترها منذ فترة طويلة، فليس من المناسب أن تقوم بتقبيلها فى الشـارع مهما كانت شدة الاشـتياق. فإذا أرادت أن تقبلها فلتتأكد من أن الشارع خال من المارة وأن القبلة لن تطبع على الخد.
* إذا كنـت فـى حفلة فلا تحيى إلا الذين يقدمون إليك، أما الذين تعرفهم بوجوههم فقط لا بأسمائهـم فـلا ضرورة لتحيتهـم إلا إذا كانوا من الجيران. وفى هـذه الحالة تكون تحيتهم بإيماءة من رأسك.
* عندما يدخل أحد كبار السـن عليك فيجب أن تنهض لاسـتقباله والحفاوة به وتحيته، مع ضرورة أن تجلسـه فى أفضل مكان وأقربه للباب. فإذا كان ثقيل السـمع فيجب أن تقابـل هـذه الحالة بصدر رحب خاصة إذا ما ألقيت عليه بالتحية أو السـلام ولم يرد عليك. احرص عندئذ على تحيته عندما تنظر عيناه إلى عينيك.

الفصل الثالث

آداب التعامل مع الآخرين

فن التعامل مع الآخرين:

التعامـل مع الآخرين فـن يحتاج إلى تدريب، وكلما زادت تجاربنـا فى الحياة، زادت قدراتنا على حسن التعامل مع الغير، فتزيد صداقتنا عددا، وتزيد علاقتنا الودية عمقا ومودة.

ولإجادة هذا الفن لابد من أن نبدأ بالتعرف على أنفسنا معها موضوعيا بصدق وصراحة ونتعرف على أهم أمثالها التى تدفع الآخرين إلى الابتعاد عنا أو النفور منا، كما أن تعاملنا مع الآخرين يأتى على أسـاس مقدرتنا العقلية والنفسـية وخبراتنا، وهى التى تعتمد على الملاحظـة والتفكـير فتنفذ إلى عقولهم، ثم ننصرف على أسـاس علمى ومنطقى دون إهمال الجوانب النفسية والعاطفية.

ولكـى تكون معاملاتنا متميزة، لابد أن يكون جوهرها الحب، وإطارها الأمل، وهدفها الخير للآخرين ولأنفسنا. والحقيقة التى يجب أن نذكرها جيدا ونحن نتعامل مع الناس، أننا لا نتعامل مع أهل منطق مجرد من أى نزعات أخرى، وإنما أنت تعامل أهل عواطف وشعور.. أهل نفوس حافلة بالأهواء.. مليئة بالكبرياء والغرور.. لذا فإن النجاح الاجتماعى هـو أن نفهـم الناس بدلا من أن نلومهم.. وأن نبحث لهم عن أعذار فيما فعلوا، وأن نلمس ظروفهـم ومدى تأثيرهـا على تصرفاتهم، وأن نكـون على دراية بالطبيعة البشـرية التى لا يمكن أن تخلو من الخطأ والصواب.. هكذا نحقق الكفاءة الاجتماعية لأنفسنا.

إن معاملة الناس فن، وممارسـة هذا الفن هى التى تلقى الضوء على سـلوكنا، وتحدد مـدى مفهومنـا لمواقف تضعنا فيها الحياة فى مواجهة مواقـف تضع الآخرين فيها. والرد على بعض هذه المواقف متعارف عليه وتقليدى، والبعض الآخر يحتاج إلى شـىء من الفهم والتقديـر لظروف الآخرين وقد يحتاج إلى الكثير من التسـامح وليكن فى ذاكرتنا دوما قول العالم النفسى الكبير الدكتور «جونسون»:

«إن الله لا يحاسب إنسانا إلا بعد أن ينتهى أجله.. فلماذا نعجل أنا وأنت بمحاسبة الناس؟».

إن الحب والتضحية والتسامح هم أحد أهم معالم فن معاملة الآخرين.

كيف تنال احترام الآخرين؟

إن احترام الآخرين لك ونوال ثقتهم وتقديرهم مطلب يجب أن تسعى إلى تحقيقه، بل إنه ليسعدك أن ترى معاملات من حولك تنم عن هذا الاحترام.. عن كيفية التمتع بهذه الميزة يقدم لك متخصص فى علم النفس الأمريكى الدكتور «دانيال كاسريل» بعض النصائح التى تساعدك على الوصول إلى هذا الهدف:

* لتكن لك شخصيتك، فهذا مبدأ مهم جدا. إذ إن ثقتك بنفسك تنعكس بشدة على معاملاتك مع كل من هم حولك ابتداء من البقال والأصدقاء إلى الزوجة والأطفال. فلا تنسى أنك إنسان مهم، وأن الله خلقك لتكون هكذا، سواء قبلت هذا أم لم تقبله، لأن احترام الآخرين لك ينبع من داخلك أنت.. من احترامك لنفسك، إذ إن احترامك لنفسك هو الخطوة الأولى التى تشعرك بأنك تلقى الخدمة الملائمة، والتقدير المناسب والمعاملة المهذبة التى أنت جدير بها.
* كن حازما ومنطقيا فى أفعالك مع نفسك، فلا تقل شيئا لا تفعله أنت أو تفعل نقيضه، ولا تعط أحدا نصيحة لا تتبعها أنت، وإلا فستكون كل مبادئك عبارة عن شعارات براقة ترددها بلا جدوى.
* تحمل مسؤوليتك كاملة. فأنت المسؤول عن عملك ولكن لا مانع من طلب المشورة بين الحين والآخر بشرط ألا يكون هذا اعتمادا على الآخرين بصفة مستمرة.
* لتكن لك أراءك الخاصة بك، والتى تحكم بها على الأشياء من وجهة نظرك أنت.
* كن مستعدا لسماع نقد صديق ولكن بطريقة تليق بكونه شخصية جديرة بالاحترام مثلك.
* إذا كنت حساسا تجاه مشاعر الآخرين، فهذا شىء جميل، فالشخص الحساس يعتذر دائما عما بدر منه فى حق من حوله. ولكن لا تبالغ أو تغالى فى هذه الحساسية، لذلك تجنب الاعتذارات الطويلة التى لا ضرورة لها.
* لا تقبل خدمات أو سلعا من الدرجة الثانية. فإذا اشتريت شيئا ووجدت أنك غير راضٍ عنه فلا تتردد فى الرجوع به إلى المحل، ولا تتراجع عن حقك فى أخذ السلعة الجيدة.

إن نوال احترام الآخرين شـىء مهم للغاية، ومهم أيضا أن تعرف أن الآخرين ليسوا فئة بعينها ولا جنسا بعينه، وإنما يجب أن تنال ثقة واحترام الكبار والصغار، الشيوخ والأطفال، السيدات والرجال، الأقارب والغرباء، الأصدقاء والأعداء الذين يجب أن نعلم أنفسنا كيف نكسب صداقتهم وننال احترامهم.

إيتكيت معاملة الأصدقاء:

تصرفات الإنسان هى التى تقربه إلى قلوب الآخرين، أو تبعده عنهم، لذلك حاول أن تراعى تصرفاتك مع الغير - خاصة الأصدقاء - لكى تنال إعجابهم وتقديرهم دائما، وهذا يتطلب منك الاهتمام بالتصرفات الرقيقة التى قد تصدر عنك، فتعطى الصورة النهائية عن شخصيتك وتلتف حولك قلوبهم. ومن هذه التصرفات الرقيقة:

* إذا ارتبطت بموعد مع صديق للذهاب إلى النادى فحاول الحفاظ عليه قدر استطاعتك، وإذا حدث أى طارئ يعمل على تأخيرك فعليك الاعتذار له بلباقة، لأنه إن كان ينتظرك فى منزله، فالانتظار نفسه ملل.
* إذا دارت مناقشة ما بينك وبين مجموعة من الأصدقاء، فلا تحاول فرض رأيك عليهم، واعلم أن المرونة فى المناقشة دليل على نضج شخصيتك، وأنه فى حالة وجود أى خطأ فى الرأى الذى تقوله فهذا لا يضرك أيضا، لأنه ليس مهما أن تكون آراءك صحيحة دائما.
* إذا دعاك أحد الأصدقاء لتناول الغداء فى الخارج، فكن لبقا فى تصرفاتك، ومن اللباقة فى هذه الحالة تجنب اختيار الأطباق الغالية الثمن، ومراعاة أن تكون طلباتك معقولة وفى حدود إمكانيات صديقك الذى يدعوك، وإذا وجدت طعاما لا تفضله، فلا تنتقده أمام الآخرين لأن هذا سيضايق صديقك بشدة.
* إذا جلست مع مجموعة من الأصدقاء وتكلم أحدهم بشىء لا يعجبك، فلا تحاول إثارة الموضوع بطريقة قد تقلب جو المرح الذى يرغب فيه الآخرون، حاول انتهاز أقرب فرصة بعد ذلك لمناقشته على انفراد.
* إذا كنت ترغب فى نوال إعجاب الآخرين، فحاول أن تبتعد عن الحديث تماما عن نفسك وكأنك البطل الأوحد فى الكون، واترك للآخرين الفرصة للتحدث عن مزاياك وإعجابهم بك، فإن الحديث المركز عن النفس يشيع الملل فى نفوس الآخرين ويجعلهم يعتقدون أنك مغرور.

* إذا ذهبت لزيارة صديق، فحاول أن تكون بسيطا فى تصرفاتك، بأن تقوم بمساعدته فى أى عمل يقوم به، وهذا يشعره بعدم وجود حواجز بينكما، كما يجعله يقدر تعبك أثناء تقديم أى شىء له.
* لكى تكون محبوبا من أصدقائك راع عدم فرض وجودك عليهم دائما مهما كانت الصداقة التى تربطك بهم، فقد يفضلون قضاء بعض الوقت بمفردهم، وتأكد أن فرض النفس على الآخرين يشعرهم بالمضايقة منك.
* كـن دائمـا مرحا مع أصدقائك وراع أن تكون مسـتمعا جيدا لهم، دون أن يعنى هذا أن تجلس معهم صامتا، ولكن اشترك معهم فى الحديث وأشركهم فيه وأعط غيرك الفرصة للتعبير عن آرائهم وبذلك تكسب قلوبهم.
* لا تتدخل فى أسلوب تربية أصدقائك لأطفالهم إلا إذا طلبوا منك هذا.

إتيكيت مساعدة الصديق:

قد يحدث أن تجد نفسك مطالبا بالتطوع للمساعدة فى حل مشكلة ما، فهل فكرت فى أن عرض هذه المساعدة على صديقك يجب أن يتم وفق أصول معينة هدفها أن تريح صديقك كثيرا خاصة من الناحية النفسية، وحتى إن لم تتوصلا معا لحل المشكلة، فإنها قد تعينه على الوصول إلى أفضل النتائج معا. ومن هذه القواعد:

* لا تشعر صديقك بأن معك الحل كله، بل أشعره أنها مشكلته، وأنها تخصه هو، وفكر معه فقط. حتى وإن استاء صديقك أولا من هذا الموقف، إلا إنه سيقدر لك مستقبلا أنك فعلت هذا لمصلحته.
* اشـعر صديقك أن مشـكلته هذه من الممكن أن تحدث وتتكرر لأى شـخص، ولا تشعره بالضعف أو بالتقصير أو التأنيب.
* سـاعد صديقك على اكتشـاف أهمية العمـل، والعمل على إيجاد الحـل، لأن التفكير والبحث هما أول خطوة للخروج من المشكلة.
* لا تعرفه بطريقة مباشـرة أن الخطأ يرجع إليه شـخصيا، بل بمسـاعدتك دعه يتوصل بنفسه إلى هذه النتيجة.
* إذا كان صديقك صاحب المشـكلة يشـعر بالتشـتت وعدم التركيز لمواجهة هذه المشكلة، فابدأ أولا بأن تحدد معه المشكلة ومن ثم ترتيب واختيار أفضل النتائج والحلول.

* ركز على صاحب المشكلة وليست المشكلة نفسها، حتى لا يشعر بالضعف أو الخوف تجاه المشكلة، فمن الممكن ألا تستطيع معه التوصل إلى نتيجة نهائية، لكنك ستكون قد ساعدت صديقك على اكتساب الثقة بنفسه واحترامه لذاته.

إتيكيت معاملة الجيران:

لكي تكون محبوبا دائما مع جميع المحيطين بك لا تنس فى التعامل مع أقرب المحيطين بك وأقرب الناس إليك فى المعيشة، وهم جيرانك، ونحن نقدم لك أصول التعامل مع الجيران كما حددها خبراء الإتيكيت:

* انتهز الفرصة من وقت لآخر لعاملة جيرانك، فيمكنك مثلا إرسال باقة من الزهور فى المناسبات السعيدة، مع مراعاة الاهتمام بالتهنئة فى مناسبات النجاح للأبناء والمناسبات الأخرى، والوقوف بجانبهم قى وقت الضيق أو الألم، سواء بالمشاركة الفعلية أو الوجدانية.
* إذا ذهبت لزيارة جيرانك ووجدت الباب مفتوحا فلا تدخل منه دون استئذان لأن التداخل وتبادل الزيارات يتم فى حدود معينة لا تحرم أفراد المنزل حرية الراحة فيه.
* إذا كان هناك موقف يحتاج إلى مساندة منك لجيرانك فلا تتردد فى القيام به لأن هذا يشعرهم بمشاركتك لهم دائما وخاصة فى وقت احتياجهم إليك.
* مشاكل الحياة الآن قد تشغلك عن الاتصال بأقرب الناس إليك فى المعيشة، ولكن هذا لا يعنى انقطاع الصلة تماما، لذلك حاول من وقت لآخر زيارة من يسعدك الاتصال بهم من الجيران لكيلا تنقطع جسور المودة بينكم.
* إذا لاحظت وجود علاقة سيئة بين بعض الجيران والبعض الآخر فحاول تجنب الدخول فى تفاصيل أى مشكلة وراع دائما موقف الحياد بطريقة لطيفة مع الجميع.
* لا تحاول فرض نفسك على الجيران، فإذا شعرت ببعض التحفظ منهم فحاول قدر استطاعتك البعد بطريقة طبيعية لتجنب أى موقف قد لا يكون فى صالحك.
* * راع تنظيم مواعيد زيارتك للجيران فمن الخطأ الذهاب إليهم فى أى موعد دون مراعاة أوقات راحتهم لأن هذا يشعرهم بالمضايقة منك.
* راع دائما مشاعر الجيران، ففى حالة مرض أحدهم اهتم بالسؤال عنهم وزيارة مريضهم، مع مراعاة عدم مضايقتهم بارتفاع صوت المذياع أو التلفاز أو إقامة الحفلات دون مراعاة

احتمال تسرب الضوضاء إليهم فتقلق راحة المريض أو من يستذكر دروسه أو من هو فى حاجة إلى الهدوء والتركيز.

* إذا صدر ما يضايقك من الجيران فراع عدم التعبير عن مشاعرك أثناء الانفعال ويفضل فى هذه الحالة ترك المسألة لبعض الوقت إلى أن تهدأ الأمور ثم ناقش الموضوع بطريقة رقيقة لكى تظل علاقتك بهم قوية دائما.
* راع مشاعر جيرانك عند الاسترخاء فى الشرفة فإذا تصادف وجود الجيران فى مواجهتك بشرفتهم فعليك أن تغير اتجاهك واجعل أبناءك يفعلون الشىء نفسه، فلا تحملق أو أبناؤك فيهم لأن هذا يحد حريتهم فى منزلهم.
* من المفضل أن تضع إطارا محددا فى التعامل مع جيرانك منذ أول يوم لسكنك حتى يعتادوا عليه.
* تعامل مع جيرانك بالندية الكاملة، فإذا حدث واقترضت منهم نقودا فرده بأسرع وقت.
* عندما تريدين تنظيف فرش منزلك وسجاجيده، أو نشر ملابسك المبللة من إحدى الشرفات فعليك اختيار الوقت المناسب لذلك، وعليك أن تنظرى فى الشرفة التى تحتك حتى لا تكون هناك ملابس منشورة، ومن الأفضل أن تخبرى الساكنين فى الطابق الأسفل ليتخذوا الاحتياطات اللازمة بقفل النوافذ مؤقتا أو تغطية الغسيل بأكياس المشمع أو النايلون.
* إذا باحت لك صديقة بسر فاحتفظى بالسر جيدا، واحرصى على عدم التدخل فى شؤون الجيران بالتلصص عليهم أو التطفل.
* لا تتباهى بمجوهراتك أو قلائدك الثمينة أمام الجيران، حتى لا تجرحى قلوب المحرومات أو الفقيرات منهن.
* لا تتدخلى فى أسلوب تربية جارتك لأبنائها إلا إذا طلبت رأيك، أو كانت تربيتها لهم خاطئة بطريقة تؤثر فى أبنائك كأن تكون قد أصدرت أوامر لهم بضرب أبنائك عندئذ واجهى الموضوع بشىء من الرقة والجدية معا.
* اشركى جارتك معك فى كل مفيد، وإذا حدث وأردتما إجراء إصلاح ما فى حائط مشترك بينك وبينها، فعليك استشارتها وأخذ موافقتها قبل البدء فى إجراء هذا الإصلاح، أما إذا قمت دون استئذان فعليك وحدك دفع فاتورة الحساب.

* احفظى أسرارك عن الجيران، وفى حالة وجود خلافات داخل الأسرة فالأفضل إخفاؤها عن الغير بصفة عامة والجيران بصفة خاصة فالشكوى غالبا ما تزيد من تعقيد المشكلة وتنشرها فى كل مكان.
* احرصى على حسن علاقة زوجك وأولادك بجيرانك، واحذرى أن يذهب أطفالك للعب مع أطفال الجيران فى أى وقت دون استئذان، فالأطفال أيضا لابد أن يتعودوا من صغرهم على احترام واختيار مواعيد اللعب المناسبة مع جيرانهم وأصدقائهم.
* يجب أن تتسم علاقتك مع جميع جيرانك بالطريقة نفسها فى المعاملة، لذا لا تفرقى بين جارة وأخرى حتى لو كنت تعتزين بصداقة جارة معينة.
* إذا اضطررت للجوء إلى إحدى الجارات لتأدية خدمة ما، فلا تطيلى الحديث معها حتى لا تعطليها عن عملها، واحذرى من الوقوف على باب شقتها أو شقتك لتبادل الأحاديث أو المناقشات.

إتيكيت معاملة الأطفال:

الطفل ليس دمية يتسلى بها الكبار حينا ثم يضعونها على الرف، إنما هو مخلوق حساس جدا وذكى وشديد الملاحظة يتعامل مع الآخرين بعواطفه لا بعقله، وله حاجات ومتطلبات تتطلب منا أن نعامله بأسلوب خاص هدفه تربيته تربية سليمة بحيث ينشأ صحيح النفس والجسم معا، فينشأ سويا نافعا لنفسه ولمجتمعه فى المستقبل. وفيما يلى أهم قواعد وأسس إيتكيت معاملة الأطفال:

* إذا أردت توجيه الطفل الوجهة الصحيحة فليكن ذلك بالإيحاء والترغيب والحوافز، واحرصى على أن تغرسى فيه الصفات الحميدة وحب الخير عن طريق القصص التى ترويها له قبل النوم وبضرب الأمثلة عن هذا الطفل أو ذاك.
* حسن معاملة الأطفال يقتضى العدل فيما بينهم حتى لا تتولد فيهم نزعة الغيرة ويشعر كل منهم بالطمأنينة، لذا احرصى على عدم إشعال نار الغيرة بين أبنائك وذلك بالابتعاد عن المقارنة والتفضيل بين ابن وآخر.
* اتبعى معهم نظاما قائما على العدل، وهذا ضرورى لحماية حقوق كل فرد، كأن تضعى القواعد أو الحدود التى تمنع ابنا مثلا من السخرية من أخيه أو تمنع سيطرة وتحكم الكبير فى الصغير.

* لا ينبغى أن تقدمى إلى أحد أطفالك لعبة أو أكثر على حين لا تقدمين للآخر أى شىء، فهنا سيشعر الطفل الأخير بالغيرة من أخيه.
* إذا كنت تميزين طفلا عن أخيه بسبب مرضه، فيجب أن تفهمى أخيه ومن حوله السبب حتى يسهم معك فى معاملته معاملة خاصة وتقتلعى منه مشاعر الغيرة.
* إذا جاء طفلك يشكو من أخيه لأنه عبث بلعبه مثلا، استمعى إلى شكواه حتى ينتهى وأشعريه أنه على حق وأنه ليس لأخيه الحق فى لعبه الخاصة فهذه الطريقة تساعد الطفل وتوجهه لأن يكون شخصا سويا غير أنانى لا يضمر حقدا أو شرا لأحد.
* استغلى الفرصة لتعليم أطفالك مبدأ المشاركة والتعاون وشاركيهم الألعاب فى وقت فراغك وشجعيهم على الأعمال الحميدة بالمكافأة والكلمات الحلوة.
* نبهى طفلك إلى خطر بعض الأدوات والأشياء على حياته وأبعديه عن التحف الغالية والثمينة وذلك عن طريق تحويل انتباهه إلى لعبه وقصصه الجميلة.
* اعرفى الهدف الخفى من الصراع بين الأبناء، إذا هدف الأبناء إلى لفت انتباهك عن طريق صراعهم، لذا احرصى على أن يكون أسلوبك فى تربيتهم جامعا بين الحزم واللين معا بلا قسوة، ولا إفراط فى التدليل.
* اتبعى معهم نظاما خاصا فى الأكل واللعب والنوم على أن يكون نظاما مرنا بعض الشىء، وابتعدى قدر الإمكان عن الضغط أو الإكراه أو النقد فى تعاملك معهم.
* الأطفال مثل الكبار متعطشون دائما للكلمات المشجعة لهم لاستعادة اعتبار وتقدير الذات والثقة بالنفس، ويكفيه منك: «أنا واثق بأنك تستطيع إتمام أو إنجاز هذا الأمر بنجاح» أو «استمر فى طريقك فأنت على صواب».
* تذكرى أنك تتعاملين مع طفل، فلا تحمليه ما لا طاقة له به، وأشعريه دوما أنك الصديقة الوفية والملبية لجميع حاجاته لا الوصية عليه أو المسؤولة عنه فقط.
* تذكرى أن الطفل شديد الملاحظة ويحب التقليد، لذا راقبى تصرفاتك وكلماتك بدقة.
* إذا كان طفلك غاضبا وأظهر لك أنه يكرهك فلا تمنعيه من التصريح باستيائه ولا تتضايقى من مثل هذه الصراحة، وبدلا من نهره أو عقابه اسأليه عن السبب فتجديه يهدأ ويعبر لك عن ضيقه، فاشرحى له لماذا عاقبتيه ووجهيه الوجهة الصحيحة بعد ذلك.

* العقاب الجسدى يولد الجمود والقوة اللذين يؤديان بدورهما إلى الغباء وعدم الثقة والتعصب الأعمى، لذا احرصى على عدم معاقبة طفلك جسديا وإذا حدث فليكن بضرب لين على الأيادى أو المؤخرة.
* من الواجب أن تصحح الأم دائما تصرفات طفلها وعليها طبعا إبعاده عن التصرفات المؤذية أو الهدامة، على أن مناقشة تصرفه الخاطئ وإفهامه أبعاد المشكلة ومعاقبته يجب أن تتم بالتأكيد حين تكون الأم وطفلها بمفردهما.
* التربية الصارمة سلاح ذو حد واحد، وهى تفتقد إلى التحام القوة بالعطف، وتعتبر إظهار العواطف شيئا غير ضرورى، فى حين أن التربية الجيدة يجب أن تتسم بالعطف والحنو أكثر مما تتصف بالقوة والشدة، لذا حاولى أن تتركى مشكلات العمل خارج العمل حتى لا تنعكس داخل المنزل.
* إذا واجهتك ظروف صعبة قد تنعكس على طريقة تربيتك لأطفالك، اشرحى لهم أبعاد المشكلة بطريقة مبسطة حتى يستطيعوا تقدير ظروفك.
* إذا أغضبت طفلا بدون سبب واضح، فلا تترددى فى الاعتذار له، فهذا يجعلك مثلا أعلى بالنسبة له فيحذو حذوك إذا أخطأ فى حق أحد.
* خصصى وقتا لأطفالك واجعليهم يشتركون معك فى التخطيط للنزهة أو الزيارات العائلية.
* تابعى باستمرار سلوك أطفالك وتصرفاتهم ثم اجلسى إلى نفسك لتقييم دورك كأم – أو كأب – لمعرفة هل هناك تقصير فى أداء دورك أم لا.
* كونى القدوة الصالحة لهم، ولا تظهرى التردد أمامهم، ولا تتراجعى فى قرار اتخذتيه إزاءهم لذلك يجب أن تفكرى كثيرا قبل أن تتخذى قرارك.
* إذا ألح طفلك فى طلب شىء ما وكنت رافضة منحه إياه فإياك والنزول عند رغبته، عوديه إذا قلت لا، فهذا يعنى لا.
* تجنبى أن تصفى طفلك مقدما بأنه سيكون عصبيا فى المستقبل مثل أحد أفراد أسرته، حيث يعتاد الطفل هذه الكلمة ويشب معيبا فعلا.
* إذا كان أطفالك يتجاهلون تنفيذ الأمور التى تحاول تعليمهم إياها اسأليهم عن أسباب ذلك، واحرصى على إبداء دوافعك ووجهة نظرك وضعى فى اعتبارك دائما أن للأطفال الحق فى التحاور والاختيار.

* إذا تشاجر أطفالك أمامك فحاولى الانتظار لمدة دقيقة أو دقيقتين قبل التدخل، فالأطفال كثيرا ما يكفون تلقائيا عن الصياح والبكاء إذا انجذب اهتمامهم نحو شيء آخر.
* إذا تشاجر أطفالك بسبب اللعب، فيجب القضاء أولا على السبب وذلك عن طريق تحديد لعب معينة لكل طفل، وبذلك لا يجد أحدهم الفرحة لمعاداة أخيه.
* يجـب أن تتغاضـى عن الخلافات والمشـاجرات التى لا تـؤدى إلى إحداث ضرر فهذه ضرورية بعض الشيء لتنمية قدرات الطفل الجسدية.
* الشـجار أمام الأبناء يضعهم فى جو أسـرى مشـحون ويربك بناءهم النفسى، ويصيبهم بالخـوف، والاكتئاب ويفقدهم القـدوة والتركيز، لذا احرصى علـى إبعاد أطفالك عن مشاكلك الخاصة حفاظا على صحتهم النفسية وسلامة سلوكهم.
* إذا أذى طفل نفسـه بشـكل أو بآخر فـلا تهولى الأمر اصرفى انتباهه إلى شـيء مثير بالنسبة له.
* إذا لاحظت أن طفلك يرفض الطعام فلا تبتئسى لذلك، فقد تكون معدته متخمة، ثم إن امتناعه عن الطعام يوما أو بعض يوم سيفيده ولن يضره. قدمى له السوائل فهى فى هذه الحالة تكفى لتغذيته.
* فى بيئة عائلية تمارس الكذب، لا ينبغى أن نتوقع شيئا غير أن يتعلم الطفل الكذب من خلال التقليد، فاحذرى الكذب على الطفل، والكذب أمام الطفل.
* تجنبى أن تلبى كل مطالب الطفل وبخاصة المادية، وعلميه أنه ليس كل شيء متاح فى واقع الحياة التى نعيش فيها.
* عودى طفلك على تقبل الفشل والرفض والإخفاق كما يقبل الموافقة والنجاح فهذا ضرورى لتربية الشخصية السوية.
* علمى طفلك مبدأ الأخذ والعطاء منذ طفولته ليخدم نفسه وأسرته ومجتمعه الذى يعيش فيه.
* أتيحى لطفلك فرصة الاختلاط بمن هم فى مثل عمره قبل ذهابه إلى المدرسة حتى يعتاد التعامل مع الأطفال فى المدرسة.
* إذا كان طفلك وحيدا بلا أصدقاء ويشعر بالضيق والوحدة فى المدرسة، انتهزى أول فرصة أو مناسـبة تخصه، واجعليه يتقدم بالدعوة لأكبر عدد من زملاء الدراسـة، وحاولى فى هذا الحفل أن تخلقى جو التفاهم والانسـجام بينه وبين ضيوفه من الأطفال، إنك بهذه

الطريقــة تهيئين له الفرصة المناســبة للاجتماع بغيره من الأطفــال والاندماج معهم فى مناسبة تخصه هو، وهذا سيجعل المهمة سهلة ليزيل حاجز الوحدة والانطواء من حياته وليمارس حياة اجتماعية طبيعية بين زملائه فيستمتع بطبيعة المرحلة التى يحياها.

* اذا كثر تمارض طفلك فى محاولة منه لعدم الذهاب إلى المدرسة، اعلمى أنه يتخذ من المرض وسيلة للهروب من شيء يؤلمه نفسيا بالمدرسة ولا يستطيع التصرف حياله، عندئذ ابحثى عن الســبب واقنعيه أن أى مشــكلة فى المدرســة لها حل والحل بســيط إذا ما صارحك بالمشكلة. وأنكما تستطيعان معا أن تقضيا تماما على كل ما يضايقه فى المدرسة.
* لا تحــاولى التدخل فى كل كبــيرة وصغيرة فى حياة طفلك بقصد حمايته، بل اتركى له الفرصة للتعود على اتخاذ القرار بنفسه.
* يجــب أن تحولى المصــروف المعطى للطفل إلى رشــوة، أى يعطى مقابــل القيام بخدمة ما أو عمل معين حتى لا يبدو الأمر وكأنه بعيد عن التقدير.
* يجــب ألا تكــون مكافأة الطفل على كل نجاح أو تقــدم يحرزه على هيئة صورة نقدية، ولكــن من الممكن أن تكــون بالذهاب إلى نزهة محببة إليه، أو بكلمات الثناء والشــكر خاصة أمام زملائه وأصدقائه.
* لا تخيفــى الطفــل دوما، لأن خوف الطفل من ارتكاب الخطــأ يضعف إرادته وأداءه، وخوفــه مــن العقاب يكبح نمو وتطور المهــارات الجديدة. كذلك تأثــير الوعد بالمكافأة الكبيرة، حيث ينمو الطفل مشــدود الأعصاب خوفا مــن فقدان الجائزة المرجوة فيكون أداؤه ضعيفا.. كونى وسطا بين هذا وذاك.
* لا تحاولى أن ترسمى للأطفال مستقبلهم من الصغر، ولا تفرضى عليهم آمالك وأحلامك، وإنما دعى لشــخصياتهم حرية النمو، واتركى لهم الفرصة لتحقيق ما يتلاءم معهم من هذه الأحلام والآمال.
* العالم الذى ألفناه نحن الكبار ليس كذلك بالنسبة للطفل الصغير، إنه مئات من علامات الاستفهام يحاول أن يجد لها إجابة، والجواب عندك، فلا تضيقى بأسئلة طفلك، إنها إحدى طرق المعرفة والنضوج.
* للأطفال تصرفات كثيرة مزعجة، لذا عند زيارة الآخرين من المســتحب عدم اصطحاب الأطفــال لأنهــم قد يكونون من الشــقاوة بحيث إنهــم يعكرون صفو الزيــارة ويدفعون المضيفــين إلى التــبرم. فإذا حدث وأخذتهــم معك فمن الواجب إفهامهــم أن الآخرين

لا يحبون الأطفال الأشـقياء، وأن من الواجب عليهـم أن يلتزموا الهدوء والصمت وأن عليهم ألا يمدوا أيديهم إلى محتويات المنزل أو أثاثه أو تحفه وفازاته.

* عند زيارة الآخرين من المهم السؤال عن حال الأطفال لديهم وعن صحتهم. فإذا ما حضروا أمامك فلاطفيهم وأظهرى لهم المودة، فإذا لم يكن لديهم أطفال لأسـباب صحية تتعلق بالإنجاب فمن غير المستحب الخوض فى تفاصيل هذه المسألة منعا للإحراج.
* عنـد حضـور الضيوف إليك أفهمى أطفالك أن الواجب عليهم يقتضى حسـن اسـتقبال الضيوف والترحيب بهم ثم تركهم للحديث مع الكبار وضرورة التشديد عليهم بألا ينقلوا أسرار البيت إلى الآخرين أو يتجسسوا على هؤلاء الآخرين.
* إذا جاء طفل ليلعب مع أطفالك بالبيت فلا تسأليه عن عائلته وعن خصوصياتهم، فهذا سـلوك غير لائق وقد يتسـبب فى إسـاءة العلاقات بينك وبين أسرته وبخاصة إذا بلغ والديه ما فعلت.
* تخيرى الوقت المناسب لمداعبة الطفل أو ملاطفته، فإذا لاحظت أنه ليس فى الحالة التى تسعده فيها مداعبتك فلا تثقلى عليه.
* لا تتحدثى إلى الطفل باللهجة المدللة التى يتحدث هو بها فهذا لا يقربك إليه كما تظنين، وإنمـا تذكره هذه الطريقـة بأنه غير قادر على الكلام مثل الكبـار، وقد يظن أيضا أنك تسخرين من طريقة نطقه للألفاظ، وقد يجعله هذا يتعثر أكثر فى نطقه وطريقة حديثه.



شاركى أطفالك أوقات متعتهم.

الفصل الرابع

آداب الإصغاء والحديث

الإصغاء أنواع عدة:

معظم الناس يصغون للطرف الآخر أثناء المناقشة لموضوع ما دون أن يكون هدفهم الحقيقى هو الفهم، ولهذا يقسم المؤلف «ستيفن كوفى» فى كتابه «أعمدة النجاح السبعة» طريقة أو أسلوب الإصغاء إلى الطرف الآخر إلى:

١ - التجاهل التام لما يقوله الطرف الآخر.

٢ - التظاهر فقط بالإصغاء له.

٣ - الإصغاء الاختيارى، أى نسمع بعض أجزاء الحديث التى تروقنا، ولا نسمع ما لا يروقنا أو يخدم أغراضنا.

٤ - الإصغاء الحرفى، أى الاستماع للكلمات دون محاولة فهم الموضوع ككل.

٥ - الإصغاء المهتم، وهو الإصغاء المخلص بهدف الفهم الحقيقى للمشكلة من وجهة نظر الطرف الآخر، وليس بهدف الرد على ما يقال أو إثبات أننا على حق.

٦ - الإصغاء المتعاطف، وهو مثل الإصغاء المهتم، ولكن يزداد عليه التعاطف مع الشخص الآخر حتى قبل أن نسمع وجهة نظره وذلك لضعفه أو لقربه منا ومحبتنا له.

وينصح المؤلف بإتباع الطريقة الخامسة وهى الإصغاء المهتم والمتفهم معا، خصوصا فى علاقات العمل والزمالة العادية. أما مع الأصدقاء فالإصغاء المتعاطف يكون مطلوبا معظم الوقت.

ولا يعنى الإصغاء المتفهم (المهتم) أو المتعاطف مجرد تتبع الكلمات التى يقولها الطرف الآخر، فإن الخبراء يقدرون أن الكلمات لا تشكل إلا أقل من ١٠٪ من وسائل الاتصال أو التفاهم بين الناس بينما تمثل نبرة الصوت حوالى ٣٨٪ من قيمة وسائل الاتصال، ويقوم بالنسبة الباقية حركات الوجه واليدين والجسم.

إن أهم قاعدة فى تبادل الحديث مع الآخرين وفى إيتكيت الإصغاء والتحدث مع الآخرين هو التفهم لما يقوله الآخرون.. والقاعدة العامة هنا هى: «حاول أن تفهم الآخرين قبل أن تطلب منهم أن يفهموك».

أهمية الاستماع فى حياة الإنسان:

التعامل مع الآخرين والعلاقة معهم تحتاج إلى اتصال، ومثلما هو الحال فى التعامل المادى معهم، حيث يتطلب الأمر «خد وهات» أى تبادل الأمر بين الأخذ والرد، كذلك هو الحال فى الاتصال الأسرى معهم، يحتاج إلى التكلم والاستماع. إن الاتصال يحدث عندما يتلقى المتعاملون معانى رسالة من الطرف الآخر للاتصال، فأنت لا يمكنك التعامل مع الآخرين وأنت بمفردك، ولكن لابد من وجود الآخرين أنفسهم ثم وجود طرفى العلاقة الحوارية بينهم: التحدث والاستماع.

ولو أن شخصا قفز من فوق أحد الأبراج العالية وهو يطلق صيحة ذعر، لكن أحدا لم يسمعه ولم يره فهو لم يتصل ولم يتعامل مع أحد. فالتعامل لا يتم إلا عن طريق تلقى رسالة وفهمها بين الإنسان وعدد من الناس، أو بين شخصين على الأقل.

والتعامل يمكن أن يتم بينك وبين الآخرين سواء تكلمت أم كنت صامتا، فتعبيرات وجهك وإيماءاتك، وحركاتك، والمسافة بينك وبين من تقف أو تجلس معهم، كلها من وسائل الاتصال، لكن المهم أن يكون هناك من تتعامل معه وتستمع إليه مثلما تتحدث معه. والاستماع هو أهم وسيلة فى تعامل الإنسان مع الإنسان، وثبت أن الإنسان يستمع بمعدل ٢٩,٧٪ من وقت استيقاظه كل يوم، وهو يستغرق من الوقت ثلاثة أمثال ما يعطيه الإنسان المتحضر للقراءة وأربعة أمثال ما يعطيه للكتابة.

وقد بلغ حد اهتمام علماء الاجتماع بالاتصال والاستماع بين الإنسان والإنسان إلى حد أنهم يعتقدون أنه لا يمكن التعامل السليم بين البشر مالم يستمع الإنسان للآخر جيدا، حتى بين من حرموا من عمل حاسة السمع، فالبديل لهم هو التلقى الكافى لإشارتهم. وتخلو مناهج التدريس فى أغلب دول العالم من «التعليم والتدريب على الإنصات والاستماع الجيد» وأغلب الناس لاينصتون جيدا فى معظم الأوقات، على حين يجيدون الكلام فى أغلب الأوقات، وكأنه حوار من طرف واحد، وهكذا أصبح الكل يتكلم ولا أحد يسمع. والإنصات والاستماع الصحيح يتم فى خمس مراحل:

* الاهتمام بما نسمع وبمن يتكلم.
* تلقى الرسالة من المتكلم.
* المعنى الذى يقصده المتكلم.
* تفسير مدلول رسالة المتكلم.
* تذكر ما احتوت عليه رسالة المتكلم.

إن علـــى الإنســـان أن يهتم بما يســـمع بمثل ما يهتم بما يتحدث بـــه، فليس المهم أن تتكلـــم، ولكن الأهم هو «هل يســـتمع إليك من تتحدث إليـــه؟.. هل يهتم بما تقول ويتلقى جيدا رســـالتك ومعناها، ويحرص على تفســـيرها بإمعان ويتذكر ما احتوى عليه كلامك، ويظهر ذلك فى رده عليك أثناء الحوار».. إن الاســـتماع الجيد هو أحد أهم مبادئ إتيكيت وأصول وآداب الحديث والحوار.

حالتك النفسية من صوتك:

إذا كان الاستماع هو أهم وسيلة فى تعامل الإنسان مع الإنسان فإن التحدث هو الجانب الآخر لعملية الاستماع، والإنسان الذى يستمع لمدة تصل إلى نحو ثلث الوقت الذى يقضيه مســـتيقظا فإنه يتكلم لمدة تزيد على ثلث مدة استيقاظه. والنساء غالبا هن أكثر فئات البشر ولعا بالكلام.

وقد لاحظ علماء النفس أن الطريقة التى ينطق بها الإنســـان ويتحدث بها مع الآخرين عبر محادثة تســـتغرق وقتا معينا من نهاره، تعكس حالته النفســـية. كما أنها مفتاح للتأثير على مستمعيه، وتبين إلى أى مدى يكون تقبله.

وفى كتابها المهم «الكلام بين الســـطور» تســـوق لنا المؤلفة «بربارا فاوست» بعض الأمثلة على مدى تأثير حالة الإنسان النفسية فى نبرات صوته وطريقة تحدثه مع الآخرين:

* إذا كنت تتحدثين بســـرعة، فبداخلك رغبة شـــد انتباه من يســـمعك، ولكن د. «بربارا» تحذرك من هذه الطريقة إذ إن مستمع هذه الشخصية سوف يمل الحديث معها. وبعد وقـــت قصير لن تكون مركز انتباهه، وهى تنصح أن تأخذى راحة بين فقرات الحديث حتى تستطيعى التعبير عن آرائك وأفكارك بطريقة أفضل.
* الصوت العالى يدل على الرغبة فى جذب الانتباه علاوة على أنه يعتبر أيضا أسلوبا للسيطرة على الآخرين. مما يضع المستمع فى موقف المدافع وتنقلب الجلسة إلى برىء ومتهم.
* الغضب والخوف والفرحة تظهر آثارها على الصوت، فيعلو، كما تتوتر الأحبال الصوتية، أما الاكتئاب، فيظهر رد فعله على الصوت فيخفت. علما بأن كل هذه الانفعالات التى تـــدور بداخلك يشـــعر بها من تحدثينه فى كلتا الحالتـــين، لأن صوتك ينم عن حالتك النفسية بلا ريب.
* الصـــوت الهادئ يدل على الثقة بالنفس، ولكن البطء أكثر من اللازم يدل على العكس، فهو يدل على عدم الثقة بالنفس، بل والبلاهة.

* ترديـــد بعض العبارات مثل «أظن» و«ما رأيك؟» و«ربما كان كذلك» دليل على عدم الثقة في النفس وفى الموضوع المطروح.

إن الحديـــث الهادئ والموضوعات الجيدة، والكلام المتـــزن والألفاظ الجزلة هى ثانى أهم مبادئ إتيكيت وأدب الحوار بين الإنسان وأخيه الإنسان وبدونها يصبح الحوار «حوار الصم».

الإيماءات فن:

الإيماءة حركة تؤدى دور الكلمة أو الحرف المفرد، وقد تعبر عن مضمون كامل بعض الأحيان، فضلا عن اســتخدامها كشكل من أشكال الرمز أو الشفرة، وقد استحوذت فكرة استخدام وسيلة لا صوتية للتفاهم على اهتمام بعض العلماء حيث توفر القدرة على فهم لغة الإيماءة عند شــعب ما الفرصة الأفضل لفهم شخصية هذا الشعب وتقاليده الثقافية وأساطيره وفنونه الشعبية.

وقــد لاحظ هــؤلاء العلماء أن الحركة الواحدة والإيماءة الواحدة عند الشــعوب المختلفة تمثل معانى مختلفة وربما أشــكالا عكســية. فالســائح الأجنبى فى بلغاريا مثلا قد يواجه سوء فهم حقيقى، لأن إيماءات الموافقة والرفض هناك عكس ما يعرف فى أى مكان آخر، حيــث يعــبر عن نعم بحركة الرأس من جانب إلى آخــر، و«كلا» بحركة الرأس إلى الأعلى والأسفل، ويعبر اليابانيون عن الرفض بهز اليد، أما الماليون فيخفضون عيونهم إلى الأسفل. وفى الوقت الذى يقطب فيه الروســى جبينه عند الإشــارة إلى شىء أو شخص ما، نجد أن الأسبانى أو الأمريكى اللاتينى يستخدم يده ورأسه وتعابير وجهه للتعبير عن الحالة ذاتها.

ولا يستطيع العلماء إيجاد تفسير للسبب الذى يكمن وراء اختلاف إيماءة شعب إلى آخر وخصوصا مشــاعر الفرح والإعجــاب، فمن المعروف مثلا أن اليابانيــين والروس لا تفصلهم مســافة طويلة، ولكن حينما يمد الروســى يده بالقرب من حنجرته فهذا يعنى أنه متضايق. وفى التبت قد يخرج الشــخص لســانه للمارة ليدلل على أنه لا يضمر لهم شرا، بينما تخلق الحركة نفسها مشاكل فى مناطق أخرى من العالم. وعند التحذير أو جذب الانتباه يسحب الإيطالى أو الأســبانى أو الأمريكى اللاتينى بجفنه الأســفل إلى الأسفل بإبهامه، بينما تعبر الإشــارة نفســها فى النمســا عن الاحتقار وعــن الازدراء. وفى اليابان يعــبر اليابانيون عن استحسانهم بطريقة مغايرة للأوربيين وذلك بمد أيديهم إلى الأمام بحيث تتلامس أصابعهم. وفى بريطانيا يكون التصفيق الخفيف فى المسرح أو الحفل دليل عدم استحسان ودعوة للمؤدى إلى مغادرة المسرح وعلى العكس تماما مما يحدث فى الشرق الأوسط.

وأكثـر الإيمـاءات عمقا فى التعبير هى إيماءات التحية التى تختلف بدورها من بلد إلى آخر، ففى الصين يهز الصينيون كلتا أيديهم عندما يقابل بعضهم بعضا، ويحيى الإسكيمو معارفهـم بضربهم على رؤوسـهم وأكتافهم بقبضة اليد. أما اللابيـون فيفركون أنوفهم مع بعضهم البعض. ويستخدم بعض المصريين ما يشبه التحية العسكرية حيث يضع راحة يده على جنبه عند المصافحة، وتجرى التحية فى السودان بتبادل وضع الأيدى على الأكتاف، وعند بعض الشعوب الإفريقية بملامسة الخدود لبعضها.

إن معرفة الإنسـان الجيدة لمعنـى ومغزى ولغة الإيماءات هى الطريـق الأول لفهم لغة التخاطب خاصة مع الوفود الأجنبية ليكن معلوما لديك أن الإيماءة هى المدخل إلى القلوب ومفتاحه، فإيماءة جميلة أو ابتسامة تكفى أحيانا لتشكيل علاقة رائعة مع الآخرين.

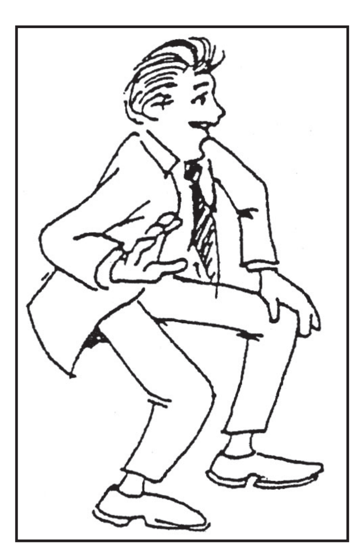
الناس حركات وإشارات:

يتعـرض الإنسـان للعديد من المواقف المتنوعـة فى اليوم الواحد، قد يسـتقبل بعضها بالحيرة أو الخوف أو الخجل، وقد يستقبل بعضها الآخر بالترحاب أو الضحك أو التأمل.. ولـكل هـذه الانفعالات أو غيرها صور مختلفة تظهر فيها على شـكل حركات أو إيماءات معينـة، وهـذه الحركات والإيماءات ما هى إلا ترجمة لداخل الشـخصية، كما تعتبر هذه الإشارات لغة خاصة حتى ولو كانت صامتة، فالحديث بالإشارة والتعبير بالحركة، ليست فقط لغة الأخرس الذى حرم من القدرة على النطق، فهناك من يتمتعون بهذه القدرة ولكنهم يسـتعينون أيضا بالإشـارة.. وقد يحدث ذلك بطريقة لاشعورية أثناء حديثهم غير مدركين أن هذه الإشارات لها معنى ولها مدلول.

إن السيقان المعقودة والأصابع المشرعة أو المتشابكة والأكف المفتوحة أو المنقبضة وغيرها من الحركات إنما تعبر عن نفسـية أى شـخص. وقد أشـارت الأبحاث الأمريكية إلى أنه فـى الأحاديـث أو الخطب أو الكلام تقدر أهمية الكلمات بـــ ٧٪، وأهمية النبرة بـ ٣٨٪ بينما يصل نصيب الحركات أو الإشارات إلى ٥٥٪، ويرجع ذلك إلى أن الحركة أو الإثارة أو اللفتـة قد تفد خطابا رائعا.. أو توصل معناه بطريقة أفضل إلى الآخرين. لذا وجب على شـخص مهتم باتباع قواعد وأصول وإتيكيت الحديـث أن يتعرف على مضمون الحركات والإشـارات ومعناها حتى يتفهمها، فيبتعد عن الضار منها، ويسـتطيع من خلال متابعة مظاهرها على الآخرين الوصول بسهولة إلى مضمون رسالة الآخر. ومن هذه التعبيرات:

* **وضع أصابع اليد على الفم:** هى إشارة إلى الإحساس بالضغط وعدم الأمان أو الخوف من الكلام، ووضع الأصابع هذا يعطى إحساسا بأن الكلام لم يصل إلى سامعه.
* **وضـع أصابـع اليدين على الفم وطرف الأنف:** هى حركة مزدوجة تمثل «سـدا» يمكن تفسيره كنوع من الحماية حتى لا يتعرض صاحبها لأن يقول أشياء قد تورطه كثيرا.
* **تحريك الإبهامين باسـتمرار:** إصبع الإبهام هو منطقة الذات فى كل شخص ومقياس لقوه شـخصيته، وكثرة تحريكهما يظهر رغبة فى السيطرة على المستمع ويجب توخى الحكمة والذكاء فى التعامل مع هذه الشخصية.
* **إسـناد الرأس على الأصابع السبابة:** هى حركة اتصال ذاتية تترجم فى أغلب الأحيان بمعنى السخرية أو التعالى.
* **الإشـارة بإصبع السـبابة إلى الأمام:** الإصبع السبابة المشرع يستخدم كسند يرتكز عليه الحديث.. إنه أكثر الحركات تعبيرا عن العدوانية فهو عبارة عن «مصغر» حربة أو عصا صغيرة.
* **تمرير الإصبع داخل الياقة – مسـح ذرة تراب من فوق الثياب – شـد أطراف السترة (إلخ):** جميـع حركات ترتيـب الهيئة والهندام يطلق عليها حـركات «حاجز» فهى تفصـح عن الشـعور بعدم الراحة إلى حد ما وعن الخشـية مـن أن يكون صاحبها غير مرحب به، أو يمكن أن يتعرض للهجوم العدوانى.
* **ضم السـبابة إلى الإبهام والإشـارة بهما بعد سـؤال ذاتى «هل أنا واضحة بما يكفى» أو مصاحبة لشـرح معاد بأسانيد أخرى:** حركة تأكيد للهجة، تضفى قوة على حرارة الكلمات.
* **حـك الذقـن بأصابع اليد:** حركة لمس ذاتيـة تصدر بعفوية لتزويـد النفس بالأمان فى مواجهة الحديث.
* **حك أسفل الرأس بالإصبع وهى إشارة تحمل ثلاثة معان:** فهى إما عدم قول الحقيقة، أو الغضب، أو الإحسـاس بالظلم، وفى الحالـة الأولى يكون النظر إلى الأرض فى أثناء الحركة، وفى حالة الغضب أو الإحسـاس بالظلم، فعادة ما ينظر الشـخص لأعلى مع حك الرقبة من الخلف.
* **الكفان مفتوحان إلى أعلى فى مسـتوى الصدر:** حركة مسـالمة تستجدى الموافقة، وهى حركـة تطلب الإحسـان بالفهم من المتحدث إليه أو من الجمهـور، ومع انحناء أعلى القامة قليلا للأمام، يصير التعبير عن مشاركة شخصية فى الخطاب.

* **يـدان متشـابكتان عند الحوض مع اسـتقامة أعلى القامـة:** هيئـة محصنة ضـد الصدمـات تعنى أن صاحبها معروض للفرجة، وهو يستعد لتقبل الهجوم.
* **يـد ممتدة إلى جانب الجسـم واليد الأخرى مطوية وتمسـك بها:** يطلـق على هذا الوضـع عدة أسماء مثل: الدفاع عن النفس دفع الخطر، أو الإحسـاس بالغربة، وتلاحظ هـذه الحركة فى اللقاءات العامة أو الحفلات حينما يكون الشـخص شـاعرا بالغربة وسط مجموعة من الناس ولا يعرف الكثيرين منهم.
* **الساقان معقودتان:** أى وضع ساق على الأخرى مع لف القـدم إلى الوراء مثل البريمة، وهى حركة تدل علـى الخجل أو التحفظ فـى التعامل والانعزال عن الآخريـن، وتقل هذه الحركـة تدريجيا كلما أحس الشخص بالألفة وعدم الخجل.



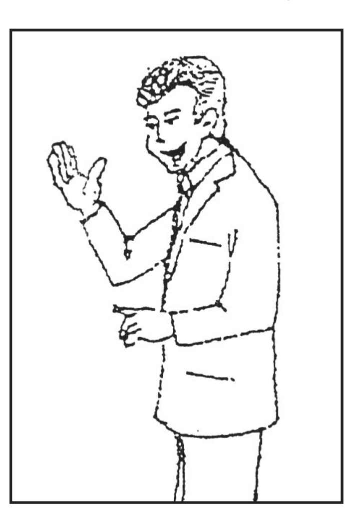
الـكلام بالحركـة مطلـوب، لكن كثرتهـا تذهب بهيبة الشـخص وتجعـل منـه مهرجـا لا يلقـى الاحترام ويفقد ثقة من حوله.

إن كل هذه الأوضاع وغيرها تعبر عن نفسـية الشـخص المتحدث أو المسـتمع أيضا، ومعرفتنـا لهـذه التعبيرات تقربنا من هذا الشـخص وتسـهل علينا فهمـه والتعامل معه وامتصاص خجله أو خوفه وكلها أشـياء مهمة فى إتيكيت وأدب الحوار مع الآخرين مع ملاحظة أن يحاول الإنسـان أن يتجنب قدر الإمكان أن تصحب أحاديثه إشـارات كثيرة من يده، أو حركات عنيفة من رأسـه أو وجهه، فكثرة الإشـارات دليل على العجز عن التعبير الواضح، فلا ينبغى له أن يلجأ إلى الإشـارات إلا إذا كانت ضرورية لتأكيد المعنى المراد توضيحه.

إتيكيت الإصغاء إلى الآخرين:

* انس كل ما يمكن أن تفكر فيه، وركز ذهنك فيما تسمع.
* لا تنشغل بهمومك الشخصية عن محدثك وتسرح بذهنك بعيدا عن الموضوع الذى يتحدث فيه، ولا تجعل مشاعرك الشخصية تقف عائقا فى طريق الاستماع الكامل لمحدثك.

* تحاش هز الرجلين أو النقر أو الطرقعة بالأصابع أو ضبط ملابسك أو شعرك وأنت تصغى إلى شخص آخر، فذلك غير مقبول ويسىء إلى كبرياء محدثك.
* انس كل ما يلهيك عن محدثك، مثل ظروف الغرفة التى تجلس فيها معه، أو ديكورها، أو موعدك، أو التليفون الذى يرن، وأظهر إصغاءك الكامل بنظرة مباشرة إلى محدثك، أو بإيماءى مشجعة من رأسك، أو بإشارة من يدك، أو بكلمة تحثه على متابعة الحديث.
* يمكنك أن تساعد المتحدث إليك على الانطلاق فى الكلام بإبدائك ملاحظات قصيرة، أو بأن تطرح بعض الأسئلة التى تؤكد أنك مصغ إلى ما يقول، ومن هذه الملاحظات كلمات مثل: «فعلا؟» «حقا؟» «مدهش»...
* لا تنس أن طريقة جلوسك، تحدد ما إذا كنت منتبها ومهتما، وتدل على مدى اهتمامك بما تسمع وبمن تستمع إليه.
* عندما تكون وسط مجموعة ولك حق الدور فى الحديث، لا تصر على التمسك بدورك، بل أفسح المجال بعض الأحيان لغيرك بحسب ظروف الحوار.
* عندما يعود شقيقك المراهق إلى المنزل متأخرا ويريد أن يشرح سبب تأخره، لا تمنعه فى ثورة كلامية تبدأ بـ «لا نريد أن نستمع إلى سبب التأخر..» فهذا الموقف لا يدمر العلاقات فقط، بل يضعف ثقة المراهق بنفسه، والأجدى بك وببقية الأسرة أن تظهروا تأثير تأخره عليكم ومدى قلقكم عليه، ثم تمنحوه الفرصة كاملة ليخبركم بوجهة نظره، فاستمعوا له.
* احرص على أن تنظر إلى عينى محدثك وهو يحدثك وحاول أن لا تحكم على محدثك، أو تدين رأيه أو اتجاه قلبه.
* لا تقاطع محدثك ولا تتسرع بإبداء الرأى أو النصيحة الفورية قبلما ينتهى من حديثه، وأشعر محدثك بالحب والأمان والاحترام.



فى الحديث لابد من إعطاء كل طرف للآخر الفرصة للتعبير عن رأيه أما محاولة قضاء الوقت فى الحديث، فهذا يجعل الطرف الآخر يشعر بالملل.

* تذكر دائما أنك لا تصغى لكلمات محدثك فقط وإنما تنصت كذلك لأفكاره ومشاعره، فاسمع حديثه بعينك وقلبك فضلا عن أذنيك.

إيتكيت وآداب الحديث:

* إن كل ما تنطق به يعبر عن شخصيتك ومعتقداتك، فاحرص على أن يكون كلامك خاليا من العبارات الجارحة أو الغرور والعجرفة، أو التباهى بما عندك.
* وجه كلامك للآخر بعد أن تناديه باسمه، ثم عبر عن رغبتك صراحة فى التصرف السليم.
* لا تبق صامتا بدون كلام فى لقائك مع الناس، وإنما شاركهم الحديث.
* استغل فترات سكوتك عن الحديث لتحسن الإنصات للآخرين، تمعن وتأمل فيما يقال ويدور حولك. اكتسب صفة التروى حتى يسعد الآخر بعرض رأيه.
* للسكوت وقت وللتكلم وقت، فإذا ما تكلمت حدد الهدف من الحوار، وفكر قبل التحدث، وافعل كما تفعل مع الطعام عندما تمضغه جيدا قبل أن ترسله إلى المعدة.
* كلما كان صوتك هادئا رقيقا، كنت قريبا من القلوب، وكان حديثك خفيفا على الأسماع، ومهما احتدت المناقشة، فعليك ألا ترفع من صوتك لأن الصوت العالى لا يفرض رأيا ولا يقنع أحدا، اجعل صوتك معتدلا فى درجته.. لا هو مرتفع.. ولا هو هامس.
* النرفزة وضيق الصدر شر يذهب بالانطباع الجيد عن الشخص، فاحتفظ دائما بهدوئك فإن الثورة وضرب الأرض بالقدمين والتلويح بالذراعين كل ذلك يقلل من هيبتك واتزانك، حاول فى نقاشك أن تكسب المعركة بالنطق السليم المتزن، واللفظ العفيف المختار، ولا تنس قول السياسى الحكيم الذى قال «إن من يفقد أعصابه يفقد حياته».
* إذا ما قابلت استفزازا من أى شخص فاجتهد فى عدم إثارة المشاكل.. وحاول الانسحاب بدبلوماسية.
* تجنب أن تصحب أحاديثك بإشارات من يدك أو حركات عنيفة من رأسك أو وجهك فكثرة الإشارات دليل على العجز عن التعبير الواضح، فلا تلجأ إلى الإشارات إلا إذا كانت ضرورية لتأكيد المعنى المراد توضيحه.
* حركات الوجه وتعبيراته تنم عن أخلاقك وطباعك فلا تترك وجهك تحت رحمة المؤثرات النفسية ليصبح تارة عابسا وتارة مقطبا وتارة مفتوح العينين من الدهشة

وأخرى ممدود الشـفتين فهذه الحركات تشـوه جمال الإنسـان وتذهب بثقله وتظهره بمظهر الخفة فاحرص على التحكم فى حركاتك المعبرة حتى لا تبدو فى صورة المهرج بحركاتك المضحكة.

* لا تستخدم يديك أو قدميك فى مصاحبة وصف حدث أو شىء ما إلا إذا كان هذا الشىء من الغموض بحيث يستدعى الأمر وصفها باليدين أو الإشارة نحوها بالقدمين.
* ضمير المتكلم «أنا» و«ياء المتكلم» من أهم الكلمات فى الشـؤون الإنسـانية، لكن الأفضل منهما استخدام «نحن» و«أنتم».
* راع آداب الحديـث وأبدأ مـن حيث ينتهى الآخرون، حيـث توجد الفرصة كعرض آرائهم وآرائك.
* راع أن يكون عرض آرائك منطقيا ومشوقا للآخرين.. ويجب اختيار موضوعات الحديث الملائمة للحاضرين.
* انتق الموضوع الذى يلائم ويناسب عقليات كل الحاضرين، وإذا لاحظت أن نبرة الحوار قـد ارتفعت درجة حول موضوع مـا، فاحرص على تغيير موضوع الحديث نحو وجهة أخرى مما يصرف تفكير المتحدثين عن التوتر ويدخل بهم فى حديث بعيد عن الأول.
* إذا كنـت على المائدة أثناء تناول الطعام فاحرص على عدم فتح موضوعات تثير اشمئزاز الآخرين.
* عندما تكون فى مجموعة كبيرة من الأهل والأصدقاء فلا تجعلهم يلتفوا حولك لتكون أنت المتحدث الوحيد بينهم، لكن اتركهم على حريتهم ستجدهم كل يسعى لمن يألف ويأنس إليه فتجدهم فى النهاية على هيئة مجموعات كل منهم له موضوع خاص يشغله.
* إذا كنت فى حضرة ضيوف عندك، فعليك أن توزع اهتمامك وكلامك لهم بالتساوى حتى لا يشعر أحدهم بإهمالك أو تجنبك له.
* لا تستأثر بأقاربك أو أصدقائك وتتحدث لهم بحديث خافت يكون ملفتا للأنظار ويحرج شعور باقى الضيوف.
* قل ما تريده مباشرة دون لف أو دوران حول الموضوع حرصا على وقتك ووقت غيرك.
* احترم وقت الآخرين ولا تصل بالسامع إلى حد الملل.
* اختر الموضوع المناسب لعقليات الحاضرين مع مراعاة المراكز والأعمار.

* مـن آداب الحديـث ومن دلائل النضج أيضا أن تجيد الإصغـاء والانتباه لكلام الآخرين مهما تراءى لك سطحية وتفاهة كلامهم.
* لا تتكلم عن نفسك طوال الوقت.. ما يضايقك وما يبهجك.
* «مـن فضلـك»، «بعد إذنك»، «لو سمحت»، «إذا أمكن» وما إلى ذلك كلمات اسـتئذانية يجب أن تبدأ بها حديثك إذا أردت الحصول على أى شـىء أو أردت مقاطعة شخص ما لأمر مهم.
* قل حقيقة ما فى داخلك ولكن بشـكل مهذب يسـهل على مستمعك تقبله، ولا تغال فى قول الكلام الحلو المصطنع.
* احرص على قول الكلمة الحلوة الصادرة من القلب مشفوعة بالانفعال المناسب الذى تستخدم فيه تلك الكلمات الخاصة تعبير العينين والإيماءات وحركات اليدين المصاحبة للكلمات.
* اختيارك للكلمات المعبرة للمديح مهم جدا، فكن محددا فيما يختص بالإنجاز ونقاط القوة فى محدثك، والفضائل وليس بالشخصية بصفة عامة.
* حـاول عـرض رأيك فى المناقشـات والأحاديـث.. ولا تخجل ولكن فى الوقت نفسـه لا يجـب أن لا يحوى رأيك صورة الهجوم على الآخرين مهما كانت هذه الآراء خاطئة من وجهة نظرك.
* لا تقاطع الآخرين قبل استئذانهم بلطف وهدوء، وراع أن يكون عرض آرائك منطقيا ومشوقا.
* أظهر مشاعر الاحترام والحب واعرض رأيك فى لفظ مناسب، لين، وتعبير أنيق جميل.
* لا تقـل «لا» «لا» إلا عند الضرورة وفـى المواقف الحاسمة لا لمجرد الرغبة فى المعارضة ولا تطبيقا لنظرية خالف تعرف.

فهنـاك من يردد «لالالا» فى أثناء حـواره فأصبحت لازمة له فى الحديث، إنها تغلق أذن المستمع إليه دون أن يدرى.

* لا لا لا... لازمـة غـير محببة لـدى بعض النـاس عند اعتراضهم علـى رأى يختلف ما رأيهم. لا واحدة تكفى عند الاضطرار لاستخدامها.
* لا تقـل لا فـى بداية الإعراب عن معارضتك لرأى ما، بل ابدأ بالإيجاب فى القضية ثم اذكر رأيك المخالف.
* لا تعارض أو تبدى استياء من رأى أحدهم مهما كان ذلك يختلف مع رأيك، فالاختلاف لا يفسد للرد قضية ولا ينبغى.

* أبعد عن ذهنك أن المحيطين بك لا يحسنون التصرف حتى لا تضطر إلى إبداء الآراء الهجومية عليهم.
* ركز اعتراضك على نقطة الخطأ أو على مركز الخلاف، وليس على الشخص ذاته، واحذر التعليقات الجارحة.
* لا تظهر الضجر والتأفف إذا سمعت رأيا يخالف رأيك، بل أفسح صدرك لآراء الآخرين حتى يعاملوك بالمثل.
* ابتعد عن تبادل الاتهامات، فهو تصرف هستيرى يسجل فيه كل واحد للآخر سقطاته، وأخطاءه الماضية ويضرب تحت الحزام.
* احترم الرأى الآخر وركز على النقاط التى تجمع بينكما، أما الأخطاء فالمسها بطريق غير مباشر.. وبرفق.. مع ابتسامة ودودة وصوت هادئ.
* اجعل العتاب هادئا رقيقا بعيدا عن الانفعال والغضب مختصرا مقنعا بأن يكون الكلام فيه قليلا وبه الدليل.
* لا تقدم النصيحة لأحد إلا إذا طلب منك ذلك ولا تتحمس لأى شىء من نفسك.
* هناك فرق بين النصح والانتقاد، فالانتقاد هو التعريف بالعيوب، أما النصيحة فهى المعالجة وإيجاد الحلول للوصول بمن يتلقى النصح للأفضل، فيجب ألا تكون النصيحة فى صورة كلام جارح أو هجوم بل تأتى بالتدرج، مثل ذكر الصفات الطيبة أولا ثم العيوب وبعدها يأتى دور النصيحة.
* من الأفضل ألا تأخذ النصيحة بطريقة حساسة أو عاطفية بل بموضوعية، وأن تنظر فى داخلك جيدا وتبحث عن هذا الخطأ أو التقصير فمن من الناس بلا عيوب، وإذا فشلت فى تقبل النصح فلا تغضب من الذى أسدى لك النصح واشكره لأنه يريد أن يساعدك ويريد لك الأفضل.
* لا تتحدثى وفى فمك قطعة لبان (علكة) فهذا تصرف غير لائق، وبالمثل من تتحدث أو يتحدث وفى فمه سيجارة.
* لا تكذب على أحد فتضع نفسك فى موقف حرج عند افتضاح أمر الكذبة.
* لا تكذب متحدثا حتى لو كنت واثقا بكذبه، ولكن يمكن أن تقول رأيك دون أن تجرح مشاعره، مثل «لقد سمعت رأيا آخر».
* إذا كان محدثك يروى نكتا معادة وسمجة وباردة، بادر إلى مقاطعته بلطف: «هل هذه هى النكتة المضحكة التى رويتها لنا من قبل؟».

* إذا استمر أحد المستظرفين فى ظرفه، فما عليك إلا أن تصمت وتستمع بلباقه!
* الانتقاد (النقد الجارح) وليس النقد، مميت لنفس الإنسان، فهو يجرح كبرياءه ويؤذى إحساسه بأهميته. فإذا وضعت نفسك موضع من تنتقده لكى تفهم تصرفاته، فسوف تحتمله وتتولد المحبة.
* الاستهزاء نوع من السخرية لا يصدر إلا عن قلب أو عاطفة جامدة، فاحذر من هذه العادة التى تفقد الإنسان أصدقاءه وتذهب احترامه لأنها تجرح من يصيبهم الاستهزاء والسخرية.
* المبالغة فى المدح أو الذم تشكك الناس فى سلامة حكمك، فاجتهد فى أن تعبر تعبيرا صادقا يشعر المستمع إليه بأنه قول صادق.
* ابتعد تماما عن النفاق.. أو ما يظهر على أنه نفاق.
* إذا اضطر الأمر لتبادل الضحكات والنكات.. فاختر منها الطريف المؤدب أو اكتف بالابتسام والضحك المعتدل بدون ابتذال أو صراخ.
* إذا امتدحك شخص أو وجه لك التهنئة فمن الواجب عليك أن توجه له كلمة شكر «كشكرا» أو «شكرا جزيلا» أو «هذا لطف منك» أو «هذا من ذوقك».
* إذا وجه لك التحية بخصوص ملابسك المناسبة أو الجميلة فلا داعى لأن تبخس نفسك قدرها فتؤكد أنها «قديمة» أو «رخيصة» أو «لا تستحق الثناء» أو أى صفة تقلل من شأن ملابسك.
* إذا أسديت معروفا لأحد فلا تجعله محور حديثك طوال الوقت أمام الآخرين ممن يعرفونه أو لا يعرفونه. وليكن كرمك صامتا ولا تتحدث كثيرا عنه ولا عن نفسك بلفظة «أنا» ولتذكر دائما أن الله هو «واهب العطايا».
* إذا ائتمنت على سر فكن أهلا لحمل الأمانة ولا تفشه أبدا فى أى ظرف من الظروف. وإذا أتيح الوقوف على بعض أسرار الأصدقاء والجيران فاحتفظ بها لنفسك، اعتبرها أمانة بين يديك، ولا تذعها لأقرب المقربين إليك، فكل سر جاوز اثنين فشا وانتشر.
* إذا انفعلت فسيطر على انفعالك ولا تبد ردا جافا، بل ثبت نظرك على شىء معين فى المكان الموجود به، وحاول ألا تحرك عينيك عن هذا الشىء ثم «صر» على أسنانك واصمت لفترة حتى تهدأ.

* إذا تحدثت إلى شخص فوجه نظرك إليه لأن توجيه الكلام مع عدم توجيه النظر إلى الإنسان نفسه دليل على الاستهانة به أو أنك تخشى مواجهة من تحدثه، أو دليل على عدم محبتك له.
* لا تحاول أن تحصل على الأخبار بطريقة الاستدراج واكتف بما يصل إليك منها عفوا. فإذا بلغك خبر فلا تحاول الوصول إلى تفاصيله، فقد تكون هناك رغبة إخفاء بعض التفاصيل خاصة إذا كان الخبر متصلا بمريض، فلا تسأل عن نوع مرضه وما يتناوله من علاج.
* لا تدع حب الاستطلاع يستبد بك إلى حد استراق السمع أو اختلاس النظر نحو الناس فى بيوتهم أو فى خلوتهم أو شرفات مساكنهم.
* لا تبذل وعدا فيما لا تستطيع أن تفى به. كن صادقا مع نفسك ومع غيرك تحفظ مركزك الجيد بين الآخرين.
* تجنب الأسئلة الحرجة لمعارفك وأصدقائك، ولا تحاول الاطلاع على تفاصيل أسرارهم.
* من العادات التى يجب التخلص منها والإقلاع عنها، عادة الحديث عن الناس، لأن حديثك عن الجانب السىء من حياتهم نميمة وإظهار لعيوبهم وكشف سترهم وهو ما يغضب أصحابها ويسىء إليهم.
* إذا رأيت أحدا يخوض فى أسرار الناس فتجنب ذلك بأدب وحاول بلباقة إدارة دفة الحديث نحو موضوع آخر، واعلم أن التطفل عادة غير مستحبة بل ممقوتة.
* لكل إنسان خصوصياته التى يحرص على عدم إذاعتها، فاحرص أنت عليها، يحرص هو على خصوصياتك ويصونها عن أسماع وألسنة الآخرين.
* من المفروض ألا نتحدث عن خصوصياتك خاصة العائلية منها، واعلم أن الله ستار فلا تكشف أنت أسرار لا يعلمها إلا هو، فإذا كشفتها فليكن ذلك فى أضيق الحدود.
* لا تتدخل فى الخلافات العائلية لا لصالح الزوج ولا لصالح الزوجة فقد يثير هذا عليك عداوة أحدهما فى وقت ستئول فيه الخلافات بينهما إلى زوال ولا يبقى إلا العداء ضدك.. إذا تدخلت تدخل فى الصلح.
* لا يستطيع أحد أن يهون عليك شيئا من همومك ومتاعبك كلها، بل نفسك هى الأساس والمحور، لذا عليك أن تحتفظ بهمومك لنفسك لأنه قد لا يعيرك أحد اهتماما لشكواك فيؤذى نفسك ذلك، أو تصبح موضع شفقة منهم. واعلم أن لكل امرئ همومه وشواغله فلا تزد أعباءه وأحزانه بإضافة همك إليها - هذا إذا اهتم فعلا.

* عندما تكون فى حضرة آخرين يتجاذبون أطراف الحديث فلا تسرح عنهم فى همومك، إنما ركز انتباهك معهم تنل رضاهم وثقتهم.
* احـــذر العبث بمفاتيحك (واحذرى العبث بحليك أو حقيبة يدك) فى أثناء الكلام، لأنه يصرف انتباه الآخرين السامعين لك ويفقدك شيئا من الاحترام.
* لا تتدخل فى أسلوب تربية أصدقائك ومعارفك لأطفالهم، إلا إذا طلب رأيك.
* احذر من ترديد عبارات جارحة لزوجتك فى حضور الآخرين أو غيابهم.
* لا تفتخر بما تحمل من شهادات، فليست الشهادة دائما دليلا على الثقافة الواسعة بل الدليل عليها هو حديثك وســلوكك وأداؤك، كما أن تفاخرك يحمل معنى التكبر، وقد يحط من شأن الآخرين الذين لم يوفقوا فى الحصول على قدر ما حصلت عليه من تعليم.
* لا تفتخـــر بمـــا لديك من ثقافة، فالمثقف لا ينتابه الغرور، دلل على ثقافتك من أســـلوب وطريقة حديثك.
* من العادات المســتهجنة التى ينصح بالابتعاد عنها، التحدث عن الثروة ومركز ومكانة الوالد، فالإنسان بنفسه لا بأبيه ولا بأمه.
* لا تفخر بالملابس الجميلة التى ترتديها حتى وإن كانت جميلة فعلا.
* المتواضـــع هو الذى يتحدث عنه الناس بالخـــير والمديح، والمغرور هو الذى يتحدث عن نفسه كثيرا فاحرص على إظهار التواضع فى كل أحاديثك وكلامك عن نفسك.
* إذا كنت ممن أتيحت لهم فرصة السفر بالخارج فاحرص دائما على عدم إطالة الحديث عن أســفارك ورحلاتك إلى كل من تتقابل معهم. ولا تقارن طوال الوقت ما تراه فى بلدك بما قد رأيته فى بلاد أخرى فلكل بلد ما يميزه عن غيره من البلدان إلا إذا طلب منك ذلك.
* إذا كنت فى ضيافة أشــخاص لا يتحدثون بلغات أجنبية، فمن غير اللائق أن تكثر من اســتخدام ألفاظ أجنبيـــة، أو تندمج فى حديث جانبى بلغة أجنبية مع شــخص آخر يتقنها، فإن ذلك من الوقاحة الشديدة.
* إذا أخطأ أحد الأشخاص فى حضرتك فى نطق كلمة ما ثم أعاد تكرار هذا الخطأ، فمن الأحســن ألا تذكر له شــيئا عن خطئه وتدعه يكمل كلامه لئــلا تجرحه، أما إذا كان صديقا حميما ولا ينزعج من انتقادك، فبإمكانك أن تســأله بطريقة عادية، «هل تنطق هذه الكلمة هكذا؟ لقد سمعتها تلفظ كذا».

* إذا لاحظت أن أحد الناس ينزعج من مناداته باسم «تدليل» ما فمن غير اللائق أن تعيد تكرار مناداته بهذا الاسم لأن فى ذلك نوعا من الإهانة له أو نوعا من السخرية منه.
* إذا شعرت فجأة بألم أثناء المحادثة فتكتم إظهاره واعلم أن ستره أو التخلص منه دون شعور أحد بذلك أفضل من أن تشتكى آلامك وتبث متاعبك للآخرين لأن لكل همومه ومشاغله وآلامه.
* إذا كان الحديث عن الحمل ومراحله وكان ذلك أمام شابات لم يسبق لهن الحمل أو أنهن فى حملهن الأول، فعليك ألا تسردى أخطار تعرض لها بعض الحوامل، فتؤثرى بذلك فى نفسيتهن. وليكن حديثك عن الأمومة وما فيها من سعادة.
* كلمة «عفوا» كلمة جميلة تغسل القلوب وتزيل ما بها من حقد أو ضغينة، فرددها فى مناسبتها ولا تنس أن العفو الفعلى عمن أساء إليك، خلق نبيل يغرس حبك فى قلوب الجميع، فالعفو من شيم الكرام.
* تقديم الاعتذار فى الوقت المناسب دواء يشفى جرحا سببته بدون قصد.
* كل إنسان يخطئ ولكن علينا ألا نعتمد على هذه القاعدة فنسرف فى الخطأ أو نستهين به، حتى لا تكثر أخطاؤنا، عليك أن تحاول أن لا تخطئ، فإذا أخطأت فلتأخذ من الخطأ درسا يقيك الخطأ الجديد، وعليك أن تحاول محو آثار الخطأ مباشرة حتى لا يفقد قيمته وحتى يمحو الأثر السئ الذى تركه.
* تجنب تكرار الاعتذار لأنه يجدد ذكرى الخطأ.
* لا تقلد غيرك إلا إذا تحققت من أن تقليده ملائم لك كل الملائمة، فإذا اخترت خصلة اشتهر بها صديق ملائمة للدعابة وأردت أن تقلده فإن الأمر يحتاج إلى مهارة فى التعبير والتصوير بحيث لا تؤذى الصديق ولا تنقص من قدره. وتذكر أن التقليد يفقدك شخصيتك ويجعلك صورة مشوهة لمن تقلده.
* إذا أردت أن تكسب محدثك، فاحرص على التحدث عن أخطائك قبل انتقاد أخطائهن قل مثلا: لقد ارتكبت أنا عدة أشياء سخيفة لذا أنا لا أميل إلى انتقادك أو انتقاد الآخرين ولكن ألا تعتقد أنه من الأفضل لو فعلت كذا؟...».
* إذا كنت لا تعرف كيف تبدأ الحديث يمكنك أن تبدأه بمعلومة معروفة للجميع وردت بالصحف.

* إذا طرح أمامك موضوع للحديث لا تعرف عنه شيئا فلا تنسحب، بل استخدم ذكاءك فى الحصول على معلومات عن الحديث بتوجيه سؤال أو أكثر لمن يطرح الموضوع، وفى هذه الحالة سيشارك الآخرون فى الحديث، فتدخل فى الحوار بذكاء وبساطة من جديد.
* إذا كان الحديث من حولك لا يهمك فتحاش إبداء ضيقك منه، وشارك فيه دون الدخول فى التفاصيل وإذا كان الموضوع فى نظرية سياسية أو اقتصادية فعلق بما يشجع المتحدث على التفصيل مما يجعلك تتفهم الموضوع أكثر وأكثر.
* إذا كنت غير راض عن الحديث لأسباب عقائدية أو سياسية أو أخلاقية، فحول موضوع الحديث بذكاء ولباقة وأدب إلى موضوع آخر قد يكون فرعا من فروع موضوع الحوار.
* لا تتصور أن الحديث البسيط أو اللطيف لا يهم أصحاب العقول والشخصيات الكبيرة، فهؤلاء تكون عقولهم مجهدة من الموضوعات الغارقة فى الجدية، ولذلك فهم يرحبون بالحديث الطريف الذى يتناول أشياء بسيطة ويعتبرونه فرصة ترويج لعقولهم المتعبة.
* إذا كان محدثك بدينا فلا تذكر أمامه حديثا عن الرجيم والرشاقة ومتاعب السمنة، فهذا يسىء إلى نفسيته، ويعقد الأمور كما أنه قد لا يقبل الكلام فى هذا الموضوع.
* إذا كان محدثك من هواة مقاطعة الآخرين أثناء الكلام وتكررت مقاطعته لكلامك أكثر من مرة، فأفضل حل لذلك هو النظر إليه والقول له بتهذيب «لحظة من فضلك، إذا سمحت أود أن أشرح وجهة نظرى ثم اترك الكلام لك».



من الخطأ الحديث بصوت مرتفع جدا فى المكتب أو الذهاب لزيارة الزميلات دون تقدير لوقتهن فهذا يؤخرهن عن موعد الانصراف لإتمام العمل المطلوب منهن.

* إذا كان محدثك غير مثير للاهتمام أو كان فظا فى حواره، فإن أنسب وقت لتركه هى لحظة سكوته المؤقت، إذ يمكن خلاله أن تستأذن قائلا ببساطة «إننى سررت بمعرفتك وبحديثك، ولكنى رأيت شخصا آخر» أو «لدى أمر مهم يجب أن أتابعه» ثم حيِّه وانصرف.
* إذا سألك صديق عن رأيه فى شىء مسبق وإن اشتراه فلا داعى لإفساد فرحته بالنقد الجارح لهذا الشىء، أما إذا جاء السؤال أثناء شرائه لهذا الشىء أو فى

مرحلة يمكن معها إعادته أو اســتبداله فلا مانع من إظهار رأيك بصراحة أو الإشــارة إلى العيب الذى به.

* الحل الأمثل والأكثر ملاءمة لمشكلة تدخل الآخرين فى حياة الناس عن أمور شخصية لا تعرف كيف تجيب عنها، هو مواجهة الأسئلة المتطفلة، بأسئلة مضادة مثل: «لماذا تسأل».

بهذه الطريقة تجعل المتسائل يتوقف ويفكر فى الإجابة مما يقلب الأمر لصالحك تماما.

* الكلمة الطيبة صدقة فاحرص على أن تجعل كلامك صدقات.
* لا تدعى أنك خبير فى كل الأمور، بل اشرح وجهة نظرك باختصار وبدون تفاخر.
* اجعل من كنت تناقشه يتذكر بعض آرائه الصائبة، فهذا يجعله يقدرك ويعجب بك.
* كن لبقا فلا تظهر ارتياحك لعدم توفيق الطرف الآخر فى المناقشة، ولا تضع أى شخص فى مأزق بقولك «لقد قلت هذا».
* لا تتفاخر بانتصارك فى مناقشة مع الآخرين.
* لا تنفرد بزميل لك بين مجموعة من الزملاء لتبوح له بســر، لأن هذا يولد الشــك فى نفوســهم، فإذا كان لديك ســر يمكنــك تأجيل البوح به لحين الانفــراد بزميلك،لأن الهمــس فى أذنه فى حضور الآخريــن يضايقهم ويدفعهم إلى عدم الترحيب بالجلوس معك مرة أخرى.
* النميمة غالبا ما تؤذى حياة الأفراد وتؤثر بالسلب فى نفوسهم، فإذا كنت قد وقعت أسير هذه العادة البغيضة، فابدأ بتدريب نفســك على التقليل منها شــيئا فشيئا،ولا تحاول أبدا أن تنقل كلمات سمعتها عن شــخص تعرفــه، رددها عنه آخرون إليه بحجة أنك صديقه المخلص الأمين.
* الشــائعات عن الشــؤون الخاصة، مثل الزواج، الأمور المادية وخصوصيات العمل تضر بصاحبها، كما أنها لا تعنى من يتناقلها فى شــىء، لذلك وجب تحاشــيها بكل شكل من الأشكال، فهى تصرف غير أخلاقى.

■■■

الإتيكيت الخاص بالاجتماعات

الإتيكيت الخاص بالاجتماعات

- كيف تجعل من الاجتماع حدثا مهما.
- قواعد خاصة بسلوك الرئيس.
- فنون وإدارة الاجتماعات.
- موعد الاجتماعات.
- الوقت المناسب.
- انتقاء المشاركين.
- جدول الأعمال.
- مجاملة المشاركين الجدد.
- مهارات الاتصال.
- عين على الساعة، وأخرى على جدول الأعمال.
- موعد الاجتماع القادم.
- اللمسات الإنسانية.

مهارات الاتصال فى الاجتماعات

- تحدث بعينيك... واستمع بعينيك.
- توظيف لحظات الصمت.
- الاتصال اللفظى والاتصال غير اللفظى.
- مهارات الاستماع والإنصات.
- مهارات العرض والتقديم.
- نسق المخاطبة فى الاتصال.
- المظهر الطيب... كارت توصية.

الإتيكيت الخاص بحضور الاجتماعات

- الالتزام بالموعد المحدد.
- أول مرة... قدم نفسك بمودة.
- الاستئذان فى اختيار مكان الجلوس.
- الاستعداد المسبق لموضوعات الاجتماع.
- عدم المقاطعة للآخرين.
- فكر.. قبل التحدث.
- تجنب الخلاف العنيف.
- عدم الإطالة والاستحواذ على المناقشة.
- اخسر جدلا... واكسب صديقا.
- احرص على إظهار المشاعر الودية.

الإتيكيت الخاص بالمقابلات

- المواعيد.. الاتفاق على الموعد.. مهمة صعبة.
- التوازن النفسى.. لا تتغطرس أو تتباهى ولا تكن منافقا متطلعا.
- احترام جدول مواعيد الطرف الآخر.
- معالجة مشكلة التأخير بالاعتذار الكافى السريع.
- الانصراف فى الوقت المناسب مثل الحضور فى الوقت المناسب.
- الاختصار وتحديد كل ما تريد بدقة.
- لا تضيع وقت المسؤولين فى اللغو والدردشة.
- الانطباع الجيد يجعلك محبوبا.

إتيكيت فن التحدث للآخرين

- الصوت الهادئ والنبرات التى تلائم الوقت والمكان.
- لا تتحدث بسرعة غير مفهومة.... ولا تكن بطيئا مملا.
- حتى تكون متحدثا لبقا... كن مستمعا جيدا.
- لا تحتكر الحديث واترك فرصة للآخرين.
- ابتعد عن التطويل الممل.. والاختصار الغامض.
- افهم جمهورك..و تجنب مناقشة العنيد.
- تجنب السخرية والازدراء.
- تجنب الألفاظ السوقية.. وتخير كلماتك.
- لا تستغرق فى التفاصيل التى لا تهم الآخرين.
- تجنب التحدث فى موضوع تجهل تفاصيله.
- شارك فى المناقشة بمنطق ودون شطط.
- أول مرة.. لا تخاطبنى بالاسم مجردا.

آداب وحرفية الصوت والتحدث

- الكلمات الإيجابية.
- تعامل مع المستمع كصديق... حافظ على التواصل وكن طبيعيا ولا تتفاخر أو تتعالى.
- استخدام الإشارات التى تعبر عن اهتمامك.
- تجنب عناصر التشتيت الشائعة من الآخرين... وحاول تجنبها شخصيا.
- استخدام الانتقالات.. ولحظات الصمت لسهولة ويسر المتابعة.
- تأكد أن آراءك ليست حقائق مؤكدة.
- فكر... ونظم أفكارك... وأنت تتحدث.
- تجنب الحوارات العقيمة... المكررة.
- اخفض نبرات صوتك... لتزيد من تأثيرك.
- تحكم فى ارتفاع نبرات صوتك.
- اجعل بينك وبين المستمع ارتباطا أو إطارا دلاليا.
- اللسان الكسلان.. ألفاظه غير واضحة.
- الشفاه المتجمدة... تجعل كلماتك فاترة.

إتيكيت الإنصات والاستماع

- اهتم بما يقول محدثك.. حتى يشعر بالارتياح.
- تعاطف مع المتحدث.. وتلمس له الأعذار.
- تجاوب مع المتحدث.. حافظ على حالتك المزاجية.
- فى العمل... صوت الرئيس.. الأكثر أهمية.. فهو مصدر القرارات.
- لا تظن... أنك تجيد قراءة أفكار الآخرين.
- استمع... للجميع.. فى كل وقت.. وبتركيز شديد.
- استمع دائما حتى تطرح فكرة جديدة.
- كن حساسا.. من غضب المتحدث.
- لا تركز على أسئلتك.. ركز على ما يقول المتحدث.
- راقب حركة جسمك.. عندما يتحدث الآخرين.

الفهرس

الموضوع **الصفحة**



مؤسسة
دار المعارف
قطاع التسويق وتنظيم المعارض

منطقة	الفرع	العنوان	تليفون	فاكس
القاهرة	الإدارة والمكتبات	٩ شارع كامل صدقى بالفجالة	٢٥٩٠٥٩٤٨	٢٥٩٠١٧٦٦
	مكتبة ثروت	٢٧ شارع عبد الخالق ثروت	٢٣٩٣٦١٢٣	٢٣٩٣٦١٢٣
	مكتبة السيدة زينب	ميدان السيدة زينب ناصية شارع قدرى	٢٣٩١٣٨١٣	
	مكتبة شبرا	١٠٥ شارع شبرا أمام مدرسة التوفيقية	٢٢٠٢٣٨٦٦	
	مكتبة ماسبيرو	خلف دار المعارف ومجلة أكتوبر	٢٥٧٧٠٧٧	
الإسكندرية	مكتبة سعد زغلول	٤٢ شارع سعد زغلول	٠٣/٤٨٠٧٦٤٤ ٠٣/٤٨٠١٣٤٥	٠٣/٤٨٠٧٧٣٨
	مكتبة التحرير	٢ ميدان التحرير بالمنشية	٠٣/ ٤٨٧٩٩٥٣	
	مكتبة محرم بك	مساكن الجمهورية خلف نقطة شرطة أميروزو	٠٣/ ٤٢٩٤٧٠٣	
	جهاز المعارض بالإسكندرية	مساكن الجمهورية خلف نقطة شرطة أميروزو	٠٣/ ٤٢٩٤٧٠٣	
طنطا	المكتبة	خلف مسرح البلدية شارع القنطرة	٠٤٠/٣٣٣٢٣٥١	
المنصورة	المكتبة	شارع الجمهورية بجوار إدارة جامعة المنصورة	٠٥٠/ ٢٣٩٦٢٨٧	
الإسماعيلية	المكتبة	بجوار نادى الشجرة – شارع شبين الكوم	٠٦٤/ ٣٣٤٦١٩٢	
الزقازيق	مكتبة المنتزه	ميدان المنتزه – بالزقازيق	٠٥٥/ ٢٣٠٥٠٢٢	
	مكتبة عرابى	ميدان أحمد عرابى سابقا	٠٥٥/ ٢٣٦٥٠٢٢	

منطقة	الفرع	العنوان	تليفون	فاكس
العريش	المكتبة	شارع الجيش أمام قسم العريش	٠٦٨/ ٣٣٦١٨٩٠	
السويس	المكتبة	سوق فيصل السياحى- حى فيصل	٠٦٢/ ٣٦٧٢٩٦٦	
أسيوط	أسيوط	شارع جلال الدين السيوطى	٠٨٨/ ٢٣٣٤٥٠٤	
	منطقة أسيوط الجديدة	عمارة الأوقاف رقم ٢ ش سعد زغلول	٠٨٨/ ٢٣٣٠٠٠٨	
سوهاج	الإدارة العامة والحسابات	خلف الساحة الشعبية بجوار قصر الثقافة	٠٩٣/ ٢٣٢٤٣٤٧	
قنا	الإدارة والمكتبة	شارع الجميل	٠٩٦/ ٥٣٢٣٢٣٠	
أسوان	الإدارة والمكتبة	السوق السياحى	٠٩٧/ ٢٣٠٣٨٣١	